PRAXIS KOMPAKT

DUDEN

Sichere Umgangsformen

- Korrektes Verhalten im Arbeitsalltag
- Stilsicheres Auftreten in besonderen Situationen
- Die typischen Fehler vermeiden, kleine Pannen meistern

PRAXIS KOMPAKT

Duden

Sichere Umgangsformen

Von Barbara Kettl-Römer
in Zusammenarbeit
mit der Dudenredaktion

Dudenverlag
Mannheim · Zürich

Die **Duden-Sprachberatung** beantwortet Ihre Fragen
zu Rechtschreibung, Zeichensetzung, Grammatik u. Ä.
montags bis freitags zwischen 08:00 und 18:00 Uhr.
Aus Deutschland: 09001 870098 (1,86 € pro Minute aus dem Festnetz)
Aus Österreich: 0900 844144 (1,80 € pro Minute aus dem Festnetz)
Aus der Schweiz: 0900 383360 (3,13 CHF pro Minute aus dem Festnetz)
Die Tarife für Anrufe aus den Mobilfunknetzen können davon abweichen.
Unter www.duden-suche.de können Sie mit einem Online-Abo
auch per Internet in ausgewählten Dudenwerken nachschlagen.
Den kostenlosen Newsletter der Duden-Sprachberatung können Sie
unter www.duden.de/newsletter abonnieren.

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek
Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über http://dnb.ddb.de abrufbar.

Autorin und Redaktion haben die Inhalte dieses Werkes mit größter Sorgfalt zusammengestellt. Für dennoch wider Erwarten auftretende Fehler übernimmt der Verlag keine Haftung. Dasselbe gilt für spätere Änderungen in Gesetzgebung oder Rechtsprechung. Das Werk ersetzt nicht die professionelle Beratung und Hilfe in konkreten Fällen.

Redaktionelle Leitung: Dr. Hildegard Hogen
Redaktion: Martin Fruhstorfer
Herstellung: Monika Schoch

Typografie: Horst Bachmann
Satz: Bibliographisches Institut GmbH
Druck und Bindung: Heenemann GmbH & Co. KG, Bessemerstraße 83–91, 12103 Berlin
Printed in Germany

ISBN 978-3-411-74481-7
Auch als E-Book erhältlich unter: ISBN 978-3-411-90281-1
www.duden.de

Inhalt

Oberflächlich betrachtet, scheinen die Umgangsformen heute viel lockerer zu sein als früher: Strenge Kleiderordnungen gibt es nur noch in wenigen Unternehmen, häufig duzt sich die Belegschaft untereinander bis hin zur Geschäftsleitung, und auch die schriftliche Kommunikation ist durch den Siegeszug der E-Mails weniger förmlich geworden. Das aber ist tatsächlich nur die Oberfläche.
Unter der scheinbaren Lockerheit verborgen, gibt es nach wie vor eine Vielzahl ungeschriebener Regeln, an die sich Arbeitnehmerinnen **und** Arbeitnehmer zu halten haben, wenn sie sich vorteilhaft präsentieren und für ein berufliches Fortkommen empfehlen wollen.

Umgangsformen sind ein Karrierebaustein.

Das Fatale daran ist: Wenn Sie diese Regeln nicht einhalten, wird es Ihnen normalerweise niemand sagen. Aber Sie werden die Folgen, z. B. in Form ausbleibender Beförderungen, spüren. So ist es keineswegs unwichtig, sich mit den heute geltenden Etiketteregeln zu beschäftigen und sie im beruflichen Alltag umzusetzen.

Angemessene Kleidung

Kleide dich nicht unter und nicht über deinen Stand; nicht über und nicht unter dein Vermögen; nicht fantastisch; nicht bunt; nicht ohne Not prächtig, glänzend noch kostbar; aber reinlich, geschmackvoll, und wo du Aufwand machen musst, da sei dein Aufwand zugleich solide und schön.

Adolph Freiherr von Knigge

In manchen Unternehmen gibt es eine einheitliche Berufskleidung für alle Mitarbeiter im Kundenkontakt, in anderen, etwa in bestimmten Unternehmensberatungen, einen strengen offiziellen »Dresscode«, der sogar regelt, welche Farben ein Anzug oder ein Businesskostüm haben darf. In den meisten Unternehmen aber wird erwartet, dass männliche wie weibliche Mitarbeiter selbst wissen, welche Kleidung am Arbeitsplatz angemessen ist.

Was »angemessen« ist, hängt von drei Faktoren ab

1) **Branche des Unternehmens:** Banken, Versicherungen und Unternehmensberatungen beispielsweise erwarten üblicherweise eine eher klassische und formelle Kleidung, während das Personal eines Modehauses selbstverständlich modisch-aktuell gekleidet zu sein hat und es bei den Mitarbeitern eines Callcenters (die nur tele-

fonischen Kundenkontakt haben) dem persönlichen Geschmack überlassen bleibt, wie sie zur Arbeit erscheinen.

2) **Stil des Unternehmens:** Ein Unternehmen, das sich als besonders vertrauenswürdig und solide versteht, wird mehr Wert auf klassisch-konventionelle Kleidung legen als ein Unternehmen, das sich als Innovator und Tabubrecher positioniert.
3) **Position im Unternehmen:** Je weiter eine Person in der Hierarchie aufsteigt, desto korrekter wird sie sich kleiden. Wer viel persönlichen Kontakt zur Geschäftsleitung oder zu Kunden hat, wird sich formeller kleiden als jemand, der es »nur« mit Kollegen zu tun hat.

Empfehlung
Kleiden Sie sich der Position entsprechend, die Sie gern hätten – wenn Sie aufsteigen möchten, also einen Tick besser, als Sie in Ihrer derzeitigen Position eigentlich müssten. Damit signalisieren Sie subtil, dass Sie die Regeln kennen und sich einen Aufstieg wünschen und zutrauen.

Die wichtigste Kleiderregel ist Sauberkeit.

Selbstverständlich sollte im Beruf getragene Kleidung immer sauber und gepflegt sein. Flecken auf der Bluse, ein schon morgens schmuddeliger Kittel oder »Blaumann«, abgerissene Knöpfe oder ausgefranste Säume sind nicht akzeptabel. Viele Menschen achten auch zu wenig auf den Zustand ihrer Schuhe: Schief abgelaufene Absätze, abgeschabtes Oberleder oder Schmutzränder um die Sohle wirken unachtsam und stillos.

Regel Nummer 2: Kleidung muss passen!

Auch diese Regel scheint banal, wird aber im beruflichen Alltag oft ignoriert: Kleidung muss richtig passen, um stilvoll zu wirken. Zu enge Hosen oder Blusen, die an gewissen Stellen unschöne Falten ziehen oder gar aufklaffen, machen keinen guten Eindruck. Dasselbe gilt für zu kurze Sakkos und »Hochwasserhosen«. Zu lange Hosen und Ärmel sind ebenfalls unpassend, dafür aber leicht durch einen Änderungsschneider zu beseitigen.

Der Geschmack ist die Kunst, sich auf Kleinigkeiten zu verstehen.

Jean-Jacques Rousseau

Dresscode für Männer im Büro

Das Kernstück einer männlichen Arbeitskleidung in Büroberufen ist nach wie vor der Anzug. Auf Sachbearbeiter-ebene sind auch Kombinationen (Hose und Sakko in verschiedenen Farben) angemessen, in manchen Unternehmen werden Jeans zu Hemd und Sakko und sogar Poloshirts akzeptiert. Kurze Hosen, Hawaii- oder Holzfällerhemden und T-Shirts sollten dagegen der Freizeit vorbehalten bleiben.

Übersicht: Welcher Anzug zu welchen Gelegenheiten passt

Kundenerstkontakt, Tagung, Besprechung, normaler Bürotag	Einreiher mit oder ohne Weste, evtl. Kombination **Farben:** grau, blau, braun, im Sommer auch beige (evtl. dezent gemustert, etwa Nadelstreifen)
Empfang	Einreiher mit Weste, Zweireiher **Farben:** schwarz, anthrazit, sehr dunkles Blau
Festlicher Anlass	Smoking, Einreiher mit oder ohne Weste. Smoking **Farben:** schwarz, anthrazit, sehr dunkles Blau (feiner Stoff)

Empfehlung
Zweireiherjacketts bleiben immer geschlossen. Einreiher können Sie im Sitzen öffnen, sollten Sie aber im Stehen immer schließen, und zwar wie folgt:
2-Knopf-Sakko: oberer Knopf
3-Knopf-Sakko: der mittlere Knopf oder die oberen beiden Knöpfe
4-Knopf-Sakko: die beiden mittleren oder die drei oberen Knöpfe
Achten Sie dabei vor allem darauf, wie es aussieht: Nirgends sollte etwas abstehen.

Das Jackett wird grundsätzlich nicht ausgezogen.

Es gilt als Stilbruch, das Jackett am Arbeitsplatz abzulegen. Ausnahme: Der Ranghöchste im Raum bedeutet Ihnen, es abzulegen (z. B. wegen großer Hitze).

Übersicht: Was Männer sonst noch tragen und beachten sollten	
Hemd zum Anzug	immer langärmlig, kein geknöpfter (»Button down«) Kragen
Krawatte	**unpassend sind:** Comics, wilde Muster, Strick und Leder **passend sind:** dezente Allovermuster oder Streifen in auf den Anzug abgestimmten Farben, unifarbene Krawatten
Schuhe	Derbys, Brogues (dazu gehören auch die Budapester), Oxford **Achtung:** Keine braunen Schuhe zu schwarzen Anzügen; die Regel »no brown after six« gilt grundsätzlich aber nicht mehr so streng.
Socken	immer uni, farblich zu den Schuhen oder zur Hose passend **Achtung:** Socken müssen lang genug sein, dass keine nackten Waden zu sehen sind – auch nicht bei übereinandergeschlagenen Beinen.
Schmuck	hochwertige Armbanduhr (idealerweise passt das Armband zu Schuhen und Gürtel), Manschettenknöpfe, höchstens zwei Ringe

Empfehlung
Oft zu sehen, aber unschön sind schlecht gebundene Krawattenknoten oder zu lang bzw. zu kurz getragene Krawatten. Idealerweise sollte der Knoten an die Körperform angepasst werden, ein sehr schlanker Mann z. B. sollte also keinen breiten Windsorknoten wählen. Bei der Länge gilt grundsätzlich: Die Krawatte sollte auf dem Gürtelschloss enden.

Dresscode für Frauen im Büro

Ein Dekolleté ist jener schmale Grat, auf dem der gute Geschmack balanciert, ohne herunterzufallen.

Coco Chanel

Frauen haben grundsätzlich mehr modischen Spielraum als Männer, sollten sich im Berufsleben aber ebenfalls weniger modisch als korrekt kleiden. Je repräsentativer Ihre Position im Unternehmen ist, desto eher sollten Sie sich für Hosenanzug und Kostüm und dezente Farben entscheiden.

Übersicht: Was Frauen tragen können und beachten sollten	
Hosenanzug **Kostüm**	**klassisch:** dunkelblau, grau, braun, schwarz, immer uni oder Nadelstreifen **eventuell möglich:** beige, dunkles Lila, weinrot
Kombiteile	Bluse, Top oder Body, unifarben oder dezent gemustert; zum gedeckten Kostüm sind auch kräftige farbliche Akzente (gelb, pink, petrol) möglich. **Achtung:** Zu vermeiden sind transparente Stoffe, tiefe Ausschnitte und wilde Dschungelmuster.
Schuhe	geschlossene oder offene Schuhe (solange die Zehen nicht sichtbar sind) **unpassend sind:** Sandaletten, Flipflops, High Heels
Strümpfe	farblich auf Rock bzw. Hose abgestimmt, einfarbig, ungemustert, wenig den (je höher die den-Stärke, desto sportlicher wirken die Strümpfe) **Achtung:** Im Kundenkontakt gelten Strümpfe als Muss – auch bei hochsommerlichen Temperaturen.
Schmuck	Armbanduhr, wenige, gute Schmuckstücke
Tattoos	sollten nicht sichtbar sein (Ausnahme: Sie arbeiten in einem sehr modeorientierten Beruf oder in einem Tattoostudio.)
Parfüm	nur aus nächster Nähe zu riechen
Make-up	dezent (»da, aber nicht sichtbar«)
Handtasche	farblich zur Kleidung passend und auf die Schuhe abgestimmt **Achtung:** Heute dürfen Frauen Aktentasche und Handtasche gleichzeitig tragen – solange diese zusammenpassen.

Empfehlung
Wenn Sie sich seriös präsentieren und für höhere Aufgaben empfehlen wollen, sollten Sie im beruflichen Umfeld auf extreme Weiblichkeitssignale verzichten.
Nicht empfehlenswert sind beispielsweise
- wallende Haarmähnen,
- lange rote oder bunt bemalte Fingernägel,
- nackte Beine,
- kurze Röcke und Bermudas,
- bauchfreie Tops,
- Spaghettiträger (Achtung: Die Achseln dürfen grundsätzlich nicht zu sehen sein),
- Kleidung in Tiger- und Schlangenmustern.

Fazit

- Die im Beruf getragene Kleidung muss zur Branche, zum Unternehmen und zur Position des Arbeitnehmers passen.
- Kleidung und Schuhe sollten immer sauber und gepflegt sein.
- Zu kurze oder enge Kleidung ist unpassend; zu lange Hosenbeine oder Ärmel sollten gekürzt werden.
- Frauen sollten im geschäftlichen Umfeld auf besondere Weiblichkeitssignale verzichten, um ihre Kompetenz zu betonen.
- Anzug und Kostüm bzw. Hosenanzug gelten in Büroberufen nach wie vor als immer angemessene Geschäftskleidung.

Gestaltung des Arbeitsplatzes

Mit der Wahl ihrer Kleidung möchten Menschen ihre Persönlichkeit ausdrücken und ihren Status demonstrieren. Ähnliche Ziele verfolgen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer bei der Gestaltung ihrer räumlichen Arbeitsumgebung: In vielen Unternehmen kann man an der Größe und Lage des Büros erkennen, welchen Platz sein Besitzer in der Hierarchie einnimmt. »Normale« Mitarbeiter haben meist keinen Einfluss auf die Lage und Einrichtung ihres Arbeitsplatzes, verfügen aber durchaus über einen gewissen Spielraum bei der Anordnung der Arbeitsmittel und der Dekoration.

Ordnung macht immer einen guten Eindruck

Ob es sich um eine Werkstatt, einen Verkaufsraum oder ein Büro handelt: Entscheidend für den Eindruck, den Besucher, Kunden, Kollegen und Chefs davon gewinnen, ist, wie ordentlich und gepflegt Ihre Arbeitsumgebung wirkt.

Nützlich ist es, den eigenen Arbeitsplatz mit den Augen eines Fremden zu betrachten.

Empfehlung
Machen Sie einmal ein Foto von Ihrer Bürotür aus in Ihr Büro hinein bzw. auf Ihren Arbeitsplatz hin und schauen Sie es ganz genau an. Welchen Eindruck vermittelt dieses Bild? Was sagt es über Sie aus? Wie wohl kann sich ein Besucher in diesem Raum fühlen?

Was bei der Arbeitsplatzgestaltung zu beachten ist

Element	Was zu beachten ist
(Tages-)Licht	Düstere Räume wirken trist und unfreundlich; Tageslicht ist künstlicher Beleuchtung immer vorzuziehen. Die Fenster sollten sauber und alle Lampen intakt und mit funktionierenden und passenden Leuchtmitteln ausgestattet sein.
Zimmerpflanzen	Pflanzen müssen gut gepflegt sein, um angenehm zu wirken. Kümmerliche Exemplare mit welken Blättern und dicker Staubschicht zeugen von acht- und liebloser Behandlung.
Schreibtisch	Der Schreibtisch sollte sauber, ordentlich und übersichtlich sein. Chaotische Papierstapel, leere Kaffeetassen und benutzte Papiertaschentücher vermitteln kein gutes Bild vom dort arbeitenden Menschen.
Regale, Schränkchen usw.	Regale und Schränkchen sollten übersichtlich eingeräumt, nicht überladen und staubfrei sein. Sichtbare Ordnerrücken sollten einheitlich beschriftet sein, Bücher stehend und Zeitschriften in Stehsammlern oder sauberen Stapeln geordnet werden.
Garderobe	Jacke, Schuhe, Handtasche und Einkaufstüten sollten für Besucheraugen unsichtbar in einem Schrank verstaut sein.
Werkzeug	Auch ein Arbeitsplatz in Handwerk oder Gewerbe darf kein chaotisches Durcheinander sein; das benötigte Werkzeug sollte intakt und funktionsfähig sein und griffbereit an seinem festen Platz liegen.

Bei der persönlichen Note Spielräume nutzen, aber nicht übertreiben!

Persönliche Note: ja, aber bitte mit Stil!

Es ist ein verständliches Bedürfnis, einen Ort, an dem man so viel Zeit verbringt wie an seinem Arbeitsplatz, individuell zu dekorieren, um sich dort wohler zu fühlen. Ihre persönliche Note sollten Sie aber unaufdringlich anbringen und nicht zu viel über Ihre persönlichen Vorlieben und Ihr Privatleben verraten – das könnte sonst unprofessionell wirken.

Was bei der Arbeitsplatzdekoration zu beachten ist

Element	Stilvoll	Nicht zu empfehlen
Wandschmuck	ausgesuchte, gerahmte Bilder ein (aktueller) Kunst- oder Fotokalender (wenige) Kinderzeichnungen, am besten ebenfalls gerahmt oder auf einer Wandleiste befestigt	an die Wand geklebte Postkarten mehr oder weniger witzige »Bürosprüche« Kalender aus dem Vorjahr, vergilbte Kinderzeichnungen Erotikkalender oder -bilder (auch nicht in der Werkstatt oder im Lager!)
Schreibtisch-dekoration	eine (frische) Blume in einer sauberen und passenden Vase ein hübscher Briefbeschwerer ein Foto des Partners oder der Familie	üppige Sträuße oder große Pflanzen Nippesfigürchen oder andere potenzielle Staubfänger
Bildschirmschoner oder -hintergrund	Firmenlogo, neutrale Muster, Landschaftsaufnahmen	Bilder mit reinem Freizeitbezug

E-Mail-Knigge

Mit der steigenden Verbreitung und Akzeptanz von E-Mails sind auch die Ansprüche gestiegen, die Kollegen, Kunden und Lieferanten heute an Form und Inhalt stellen. Nicht wenige ärgern sich über E-Mails, die vor Fehlern strotzen und eine gewisse Nachlässigkeit oder Gleichgültigkeit gegenüber dem Empfänger offenbaren.

Wichtigste Etiketteregel: keine unnötigen E-Mails versenden!

Die größte Stilsünde ist sicher der unnötige Versand von E-Mails. Es ist für jeden arbeitenden Menschen sehr lästig, wenn der elektronische Briefkasten überquillt, aber von den erhaltenen Nachrichten nur ein Bruchteil überhaupt für den Empfänger relevant ist. Selbst wenn die meisten E-Mails nach dem Durchsehen und Lesen gelöscht werden

können, kostet dies unnötig Zeit, die dann nicht mehr für die eigentliche Arbeit zur Verfügung steht.

Empfehlung
Überlegen Sie genau, wer Adressat welcher E-Mail sein und wer eine Kopie (CC) bekommen soll. E-Mails »an alle« sollten nur von der Geschäftsleitung genutzt werden, und nur dann, wenn die darin enthaltene Information wirklich für alle (Unternehmensangehörigen) relevant ist.

E-Mails sind ein schnelles Medium – aber kein formloses.

Der Hauptvorteil elektronischer Nachrichten ist ihre schnelle Handhabung und Übermittlung. Genau daraus ergibt sich auch eines der Hauptprobleme: Schnell und ohne große Überlegung Getipptes wird oft genug ebenso schnell, formlos und voller Orthografie- und Grammatikfehler abgeschickt. Manche Absender sparen sich in der Hoffnung auf noch mehr Schnelligkeit sogar Anrede und (ausgeschriebene) Grußformel oder schreiben ihre Kurzbotschaft gleich nur in die Betreffzeile und lassen das Textfeld leer. Das aber ist sehr unhöflich und vermittelt deutlich fehlende Wertschätzung für die Empfänger der Nachricht.

Höflicher Einstieg in die E-Mail: die Anrede

Die informelle Anrede »Hallo« ist in E-Mails auch im beruflichen Umfeld weit verbreitet, und zwar auch da, wo die Geschäftspartner einander siezen. Doch geht der Trend auch hier allmählich zu mehr Förmlichkeit: »Sehr geehrter Herr ...« beziehungsweise »Sehr geehrte Frau ...« und »Lieber Herr ...« beziehungsweise »Liebe Frau ...« sind mittlerweile die beliebteren Anredeformen.
Soll eine E-Mail zugleich an mehrere Personen geschickt werden, stellt sich ebenfalls die Frage nach der richtigen Anrede.

Für die Anrede mehrerer Personen gibt es verschiedene Möglichkeiten.

Empfehlung für die Anrede mehrerer Personen
Bei bis zu drei Personen ist es am besten, alle persönlich mit Namen anzureden. Die Reihenfolge richtet sich im geschäftlichen Bereich nach der Hierarchie. Der Chef oder die Chefin wird also zuerst genannt.
Beispiele:
»Sehr geehrter Herr Dr. Nordkamp, sehr geehrter Herr Hansen, sehr geehrte Frau Meldorf«
»Guten Tag, Herr Müller, Frau Schmidt und Herr Elsterkamp«
»Liebe Frau Meyer, lieber Herr Golddorf«

Versenden Sie eine E-Mail an mehr als drei Personen, haben Sie die Möglichkeit, mit einer Serien-E-Mail – ähnlich dem Serienbrief – für jeden Empfänger automatisch die richtige Anrede einfügen zu lassen. Meist ist die Vorbereitung dafür aber zu aufwendig. Daher bieten sich in einem solchen Fall Sammelanreden an.

Musterformulierungen: Sammelanreden
Sehr geehrte Damen und Herren *(förmlich)*
Liebe Geschäftspartner und Freunde *(weniger förmlich)*
Hallo, zusammen *(informell)*

Die Vertraulichkeit der Empfängeradressen sollte gewahrt bleiben.

Viele Menschen senden ihre E-Mails, etwa Einladungen, grundsätzlich an einen offenen Verteiler. Das heißt, alle Empfängeradressen stehen im »An«- oder »CC«-Feld und sind damit für alle anderen Empfänger identifizierbar. Das aber sollten Sie vermeiden, wenn es auf Vertraulichkeit ankommt und/oder in Ihrem E-Mail-Verteiler auch Adressen von Menschen stehen, die ihre E-Mail-Adresse nicht allgemein zugänglich machen möchten – und das kann praktisch jeder sein.

Empfehlung
Um zu vermeiden, dass alle Empfängeradressen lesbar sind, schicken Sie die E-Mail an sich selbst und setzen die Empfänger in das »BCC«-Feld. (»BCC« ist die Abkürzung für »Blind Carbon Copy«, also für eine Kopie, die für andere unsichtbar bleibt.) So bleiben die Namen und E-Mail-Adressen aller Empfänger für die anderen verborgen.

Höfliches Ende der E-Mail: die Grußformel

In E-Mails habe Sie bei der Grußformel mehr Spielraum als in Briefen.

Bei der Grußformel gilt Ähnliches wie bei der Anrede: Sie muss auch in geschäftlichen E-Mails nicht zwangsläufig so formell sein wie in einem Brief. Das bedeutet: Neben »Mit freundlichen Grüßen« sind beispielsweise folgende Grußformeln in E-Mails gebräuchlich:

Musterformulierungen: Grußformeln
Freundliche Grüße *(förmlich, aber etwas weniger formelhaft als Mit freundlichen Grüßen)*
Beste Grüße *(förmlich)*
Herzliche Grüße *(weniger distanziert)*
Herzliche Grüße aus Odenthal *(weniger distanziert, mit lokalem Bezug)*
Herzlichst *(weniger distanziert)*
Viele herzliche Grüße *(weniger distanziert)*
Viele Grüße *(freundlich bis neutral)*
Viele Grüße an den Niederrhein *(freundlich, mit lokalem Bezug)*
Sommerliche Grüße nach München *(freundlich, mit jahreszeitlichem und lokalem Bezug)*

Grußformeln bitte nicht abkürzen!

Abgekürzte Grußformeln wie »MfG« (Mit freundlichen Grüßen), »lg« (Liebe Grüße) oder »cu« (see you, also »wir sehen uns«) sollten Sie nicht verwenden. Sie wirken weder »freundlich« noch »lieb«, sondern schlicht nachlässig und wenig wertschätzend.

E-Mail-Checkliste

E-Mails sind zwar fast so schnell geschrieben, wie man spricht, gelesen aber werden sie eher wie ein Brief. Jegliche schriftliche Korrespondenz, auch die per E-Mail, wirkt wie eine Arbeitsprobe Ihres Unternehmens. Daher sollten Sie jede Nachricht anhand dieser Checkliste kontrollieren, bevor Sie auf den »Senden«-Button klicken:

- Ist Ihr »Betreff« so aussagekräftig formuliert, dass der Empfänger sofort etwas damit anfangen kann?
- Haben Sie einen guten Grund für eine Kennzeichnung der Nachricht als »dringend«?
- Beginnen Sie mit einer korrekten Anrede?
- Steht das Wichtigste am Anfang, damit es sich der Empfänger nicht mühsam heraussuchen muss?
- Haben Sie längere Texte übersichtlich in Absätze gegliedert?
- Sind Ihre Sätze vollständig, und ist die Wortwahl nicht zu flapsig?
- Sind keine Tipp- und Rechtschreibfehler mehr enthalten?
- Schließen Sie mit einer angemessenen Grußformel?

Duzen oder Siezen?

Die Frage nach der korrekten Ansprache ist keine Lappalie.

Es gibt sicher einige Bereiche, in denen das Duzen so üblich ist, dass es als sonderbar oder gar überheblich empfunden wird, wenn jemand strikt beim »Sie« bleibt, z. B. unter studentischen Aushilfen, in der Gastronomie oder im Baugewerbe. Meist ist im Geschäftsleben aber zumindest bei neuen Kontakten das Siezen die korrekte Ansprache. Zum »Du« darf nur übergegangen werden, wenn das gemeinsam vereinbart wurde.
Manchmal kann es vorkommen, dass jemand, der als Einziger innerhalb einer Gruppe gesiezt wird, sich ausge-

schlossen fühlt. Viel häufiger aber fühlen Menschen sich bedrängt oder nicht respektiert, wenn sie ungefragt geduzt werden.
Drei Regeln zum Duzen sollten Sie beachten.

1) **Von »oben« nach »unten« anbieten:** Das »Du« bietet immer der Ranghöhere dem Rangniedrigeren an. Im Berufsleben bestimmt sich der Rang nach der betrieblichen Hierarchie. Das heißt: Die Chefin bietet es ihrer Mitarbeiterin an, der ältere Kollege dem Jüngeren.
2) **Nicht einfach mitduzen:** Wenn es in einer Abteilung üblich ist, sich zu duzen, sollte ein neuer Kollege trotzdem nicht gleich mitduzen, sondern beim »Sie« bleiben, bis ihm das »Du« angeboten wird (was nach spätestens einem Monat geschehen sein sollte). Ist er älter als die Kollegen in der Abteilung, kann er fragen, ob die anderen nicht auch im Umgang mit ihm zum »Du« übergehen wollen.
3) **Nicht »von oben herab« duzen:** Von schlechten Manieren zeugt es, wenn ein Ranghöherer (z. B. der Chef) von oben herab Rangniedrigere (z. B. Azubi oder Mitarbeiter) ungefragt duzt. Sehr unhöflich benimmt sich jemand, der Ausländer oder Angehörige bestimmter Berufsgruppen (z. B. Bedienungen oder Krankenschwestern) grundsätzlich einfach duzt.

Das »Du« höflich ablehnen

Manchmal ist die Distanz, die das »Sie« schafft, der Nähe des »Du« vorzuziehen.

Das ist immer eine unangenehme Situation: Jemand bietet Ihnen das »Du« an, aber Sie wollen lieber beim »Sie« bleiben. Dafür gibt es durchaus gute Gründe: Gerade im Geschäftsleben ist die Distanz, die das »Sie« schafft, mitunter sehr passend und nützlich. So können Sie sich aus der Affäre ziehen: Sagen Sie deutlich Nein, erklären Sie aber, dass Ihre Ablehnung nichts mit mangelnder Sympathie zu tun hat.

Musterformulierungen: das »Du« höflich ablehnen

Das ist ein sehr nettes Angebot, vielen Dank. Aber ich möchte doch lieber beim »Sie« bleiben – ich bin da einfach etwas altmodisch.

Seien Sie mir nicht böse, aber ich bleibe im Kollegenkreis lieber beim »Sie«. Ich weiß Ihr Angebot aber als Vertrauensbeweis sehr zu schätzen.

Ich hoffe, Sie nehmen es mir nicht übel, wenn ich Ihr nett gemeintes Angebot ablehne. Ich finde Sie sehr sympathisch, möchte aber trotzdem lieber beim »Sie« bleiben.

Vorsicht bei feuchtfröhlichen Verbrüderungen!

Übrigens: Wurde Ihnen das »Du« zu fortgerückter Stunde und unter Alkoholeinfluss angeboten, sollten Sie am nächsten Tag vorsichtshalber weiter beim »Sie« bleiben. Erst wenn Sie dann erneut zum Duzen aufgefordert werden, tun Sie es bzw. begründen Ihre Ablehnung.

Alternative zum Duzen: das »Hamburger Sie«

Unter dem »Hamburger Sie« versteht man die Anrede mit Vornamen und »Sie«. Das ist ein eleganter Mittelweg für Kontakte, bei denen man sich einerseits nicht vertraut genug zum Duzen ist, andererseits aber das Siezen als zu distanziert empfindet.

Das »Hamburger Sie« passt zu asymmetrischen Beziehungen und internationalen Unternehmen.

Nützlich ist es auch bei asymmetrischen Beziehungen, etwa zwischen Professoren und Studierenden oder wissenschaftlichen Hilfskräften oder zwischen der älteren Chefin und dem gerade der Pubertät entwachsenen Azubi. Dann kann das »Hamburger Sie« sogar einseitig verwendet werden: Die Respektsperson nennt die untergebene, jüngere oder ihr zur Ausbildung anvertraute Person bei ihrem Vornamen, lässt sich selbst aber mit »Herr« oder »Frau« und ihrem Nachnamen anreden. Gleichzeitig reden sich beide mit »Sie« an.

Aber auch die gegenseitige Anrede mit dem »Hamburger Sie« gewinnt mehr und mehr an Bedeutung, vor allem in Unternehmen und Institutionen, die im internationalen Umfeld agieren. Das bewahrt Sie vor der Frage, ob das

englische »you« im Deutschen mit »Sie« oder mit »Du« zu übersetzen ist.

Fazit

- Überrumpeln Sie niemanden. Wenn Sie im beruflichen Umfeld jemanden kennenlernen, selbst in zwangloser Runde, gehen Sie nicht sofort zum »Du« über.
  Warten Sie lieber ab, bis Sie die Lage beurteilen können. Auch wenn Sie zu einer Gruppe stoßen, in der sich offensichtlich alle duzen, bleiben Sie vorsichtshalber lieber zunächst beim distanzierten »Sie« und warten Sie, bis man Ihnen von sich aus das »Du« anbietet.
- Selbst wenn Sie die ranghöhere Person sind, die das »Du« anbieten dürfte, sollten Sie zurückhaltend sein, wenn Sie Ihr Gegenüber in dieser Hinsicht noch nicht richtig einschätzen können. Längst nicht jeder möchte gern mit allen möglichen Leuten per »Du« sein, auch (und vielleicht besonders) nicht mit dem Vorgesetzten.
- Die Frage, ob Sie jemandem das »Du« anbieten, sollten Sie sich auch deswegen gut überlegen, weil eine Rückkehr zum »Sie« kaum ohne größere Peinlichkeit möglich ist.

Wer einem Menschen erstmals begegnet, taxiert ihn sehr schnell: In nur wenigen Sekunden verfestigen sich das Aussehen, die Kleidung, die Stimme und das Auftreten zu einem Eindruck, der das eigene Verhalten zu diesem Menschen für längere Zeit beeinflusst. Nach dem ersten Eindruck ist einem der Mensch gegenüber sympathisch oder eher nicht, er wirkt kompetent oder unsicher, zuvorkommend oder distanziert. Oft stimmen diese Einschätzungen sogar. Falls nicht, dauert es allerdings oft sehr lange, bis sie korrigiert werden.

Der erste Eindruck zählt im Beruf besonders.

Umso wichtiger ist es, gerade im Geschäftsleben, einen guten ersten Eindruck zu machen. Neben dem persönlichen Erscheinungsbild spielt beim Kennenlernen vor allem das formvollendete Begrüßen und Vorstellen eine wichtige Rolle. Viele Menschen legen auch Wert darauf, korrekt und sogar protokollgerecht angeredet zu werden. Und nicht zuletzt ist der souveräne Umgang mit eigenen und fremden Visitenkarten ein wichtiges Element eines gelungenen Erstkontakts.

Geschäftspartner begrüßen

Höflichkeit ist wie ein Luftkissen; es mag wohl nichts drin sein, aber es mildert die Stöße des Lebens.

Arthur Schopenhauer

Ein Gruß ist nur scheinbar eine banale Geste: Wer einen anderen Menschen grüßt, zeigt nicht nur allgemeine Höflichkeit, sondern vor allem, dass er sein Gegenüber als Menschen wahrnimmt, dass dieser Mensch ihm Beachtung wert ist und er ihm mit Wertschätzung begegnet. Entsprechend verletzt fühlen sich Menschen, die – selbst wenn dies aus Versehen oder Unkenntnis geschieht – nicht oder nicht angemessen gegrüßt werden.

Grundregel: Wer ankommt, grüßt zuerst.

Wer als Neuankömmling ein Großraumbüro, ein Besprechungszimmer oder einen Aufenthaltsraum betritt, sollte die bereits Anwesenden grüßen. Ein Blick in die Runde und ein deutlich vernehmbarer Tagesgruß wie »Guten Morgen« oder »Grüß Gott/Guten Tag« genügen. Unter Kollegen oder bei sehr vertrauten Geschäftspartnern darf es auch ein »Hallo« oder »Moin, Moin« sein. Kollegen

grüßen selbstverständlich zurück, bleiben aber normalerweise bei ihrer Tätigkeit sitzen.

Einen geschätzten Gast begrüßt man nicht im Sitzen.

Wenn ein externer Besucher, ob nun ein Kunde oder ein anderer Geschäftspartner, ein Büro betritt, bleibt der Empfangende dagegen nicht sitzen, sondern steht zur Begrüßung des Gastes auf. Das gilt heute auch für Frauen und für ranghohe Mitarbeiter bis hin zum Vorstandsvorsitzenden. Wo es möglich ist, geht der »Gastgeber« dem Besucher entgegen, nimmt Blickkontakt auf, gibt ihm die Hand und sagt dabei den Tagesgruß, möglichst in Verbindung mit dem Namen des Gastes: »Guten Morgen, Herr Müller.«

Empfehlung
Sehen Sie dem Betreffenden stets in die Augen (nicht etwa auf die Krawatte oder das Ohr), lächeln Sie und drücken Sie seine Hand weder zu schlaff noch zu fest. Nehmen Sie dabei die andere Hand unbedingt aus der Hosen- oder der Jackentasche.

Wer reicht wem die Hand zum Gruß?

Bei der Beantwortung der Frage, wer zur Begrüßung wem die Hand zum Gruß reicht, spielen Rangunterschiede eine wichtige Rolle. Anders als im Privatleben orientiert sich die Rangordnung dabei allerdings nicht an dem Alter und dem Geschlecht, sondern an der hierarchischen Position der Personen.

Übersicht: Rang- und Reihenfolge der geschäftlichen Begrüßung

Begrüßung von Einzelpersonen	Begrüßung mehrerer Personen
Der Ranghöhere reicht dem Rangniedrigeren die Hand: ■ der Chef der Mitarbeiterin, ■ die Kundin dem Verkäufer, ■ der erfahrene Kollege dem Auszubildenden. Reicht Ihnen der Ranghöhere (z. B. der Kunde) nicht die Hand, sollten Sie Ihre auch bei sich behalten. Aber Achtung: Nicht jeder Kunde hält sich selbst für ranghöher. Im Zweifelsfall sollten Sie in Ihrem Unternehmen daher als Gastgeber auftreten und ihm zuerst die Hand reichen.	■ Der Ranghöchste wird zuerst begrüßt, danach die anderen, gemäß ihrem Rang. ■ Wer mehrere Personen begrüßt, gibt entweder jedem die Hand oder keinem. Allerdings ist bei offiziellen Anlässen der Handschlag vorzuziehen. ■ Bei großen Gruppen und wenn die Rangverhältnisse sehr unübersichtlich sind, können Sie die Rangregeln auch unter Ankündigung brechen und dies z. B. so kundtun: »Darf ich Sie einfach der Reihe nach begrüßen?«

Empfehlung
Wenn sich jemand nicht an die »offizielle« Reihenfolge hält und Ihnen z. B. ein jüngeres Delegationsmitglied die Hand zuerst entgegenstreckt, sollten Sie über den Fauxpas hinwegsehen und die Hand ergreifen. Ein Ignorieren oder gar eine Zurechtweisung (»Der Chef kommt immer zuerst!«) wäre sehr unhöflich.

Vorstellen und Bekanntmachen in der richtigen Reihenfolge

Wenn sich Menschen begegnen, die sich untereinander noch nicht kennen, werden sie einander vorgestellt. Auch hier bestimmt die Hierarchie die Reihenfolge.
Je formeller die Situation dabei ist, desto strenger sollten Sie sich an die folgenden vier Regeln für das Vorstellen halten.

Die vier Grundregeln des Vorstellens

1) **Die rangniedere Person wird der ranghöheren zuerst vorgestellt:** Der Untergebene wird zuerst der Chefin vorgestellt, der neue Lehrer dem Rektor, die neue Sachbearbeiterin dem Behördenleiter. Der neue Praktikant in der Schreinerwerkstatt wird zuerst dem Meister vorgestellt, dann dem Gesellen und zuletzt der Auszubildenden.
2) **Es gilt die Hierarchie des (Ehe-)Partners oder der (Ehe-)Partnerin:** Sind die (Ehe-)Partner oder (Ehe-)Partnerinnen bei der Begegnung anwesend, leitet sich deren Hierarchiestufe von der ihrer Partnerin oder ihres Partners ab. Die Sekretärin wird also der Frau des Geschäftsführers zuerst vorgestellt und dann umgekehrt. Dem Lebenspartner der Abteilungsleiterin wird die Mitarbeiterin seiner Frau zuerst vorgestellt.
3) **Mitarbeiter der eigenen Firma werden Kunden zuerst vorgestellt:** Auch wenn es hier streng genommen keine Hierarchie gibt, verfahren etikettesichere Mitarbeiter nach der Maxime: »Der Kunde ist König.« Ihm wird das Recht zugestanden, als Erster die Namen der anderen Anwesenden zu erfahren, die zum Unternehmen gehören.
4) **Wo es keine Hierarchie gibt, gelten die gleichen Regeln wie im privaten Bereich:** Unter gleichrangigen Kollegen gelten die privaten Höflichkeitsregeln: Einer Frau wird der Herr, einer älteren Person wird die jüngere vorgestellt. Der fremden Person wird der Name des eigenen (Ehe-)Partners oder der eigenen (Ehe-)Partnerin zuerst genannt.

Keine Regel ohne Ausnahme

Ausnahmen von diesen Rangregeln ergeben sich in besonderen Situationen. Vorgestellt wird etwa

- der Einzelne der Gruppe,
- der Hinzukommende den bereits Anwesenden,
- der Redner dem Publikum,
- der neue Chef den Mitarbeitern.

Musterformulierung zur geschäftlichen Vorstellung	
Sie stellen jemanden vor	**Ihnen wird eine Person vorgestellt**
Sie nennen Titel, Adelsprädikate und ggf. die Berufs- oder Funktionsbezeichnung. **Beachten Sie:** Die Frage »Gestatten?« ist nicht mehr zeitgemäß.	Sie grüßen die Person mit ihrem Namen. **Beachten Sie:** Floskeln wie »angenehm« oder »sehr erfreut« sind nicht mehr zeitgemäß.
Beispiel: »Darf ich vorstellen? Das ist Dr. Dieter Schneider, der Leiter unserer Controllingabteilung.«	**Beispiel:** »Guten Tag, Herr Dr. Schneider.« **Eventuell:** »Schön, dass wir uns endlich auch persönlich kennenlernen.«

Sich selbst vorstellen

Bei lockereren Anlässen, z. B. Betriebsfeiern, Messepartys oder Plaudermeetings, muss es keine offiziellen Vorstellungsrunden geben. Es genügt dann, wenn sich die Teilnehmer untereinander selbst vorstellen.

Wenn Sie sich selbst vorstellen, nennen Sie immer Ihren vollen Namen.

- Sie nehmen Blickkontakt zu Ihrem Gegenüber auf, grüßen und nennen Ihren vollen Namen: »Guten Abend, darf ich mich vorstellen: Ich bin Friedrich Lautenschlag.«
- Evtl. nennen Sie noch Ihre Funktion, damit Ihrem Gesprächspartner die Orientierung und die Gesprächsanknüpfung leichter fallen: »Ich bin der Assistent von Herrn Dr. Wichtig.«
- Sich selbst stellen Sie nie als »Herr Lautenschlag« vor und verzichten auch auf Titel und Prädikate. Entsprechend werden Sie angesprochen.

Empfehlung
Stellt sich Ihnen jemand z. B. als »Albert Münchberg« vor, so sprechen Sie ihn als »Herr Münchberg« an. Erst wenn er Ihnen seine Visitenkarte überreicht, der Sie entnehmen können, dass es sich bei Ihrem Gegenüber um einen promovierten Freiherrn handelt, wechseln Sie zur korrekten Anrede »Herr Dr. von Münchberg«.

Die korrekte Anrede

Für jeden Menschen ist sein Name das schönste und bedeutungsvollste Wort in seinem Sprachschatz.

Dale Carnegie

Die wichtigste Regel bei der Anrede von Geschäftspartnern ist, sie mit ihrem Namen anzusprechen. Idealerweise heißt es also nicht nur »Guten Morgen«, sondern »Guten Morgen, Frau Ludewig«. Regel Nummer zwei schließt sich an: Achten Sie darauf, Namen richtig auszusprechen und korrekt zu schreiben. Wer unsicher ist, ob er den Namen bei der Vorstellung richtig verstanden hat, sollte nachfragen und sich einen schwierigen Namen gegebenenfalls buchstabieren lassen. Ein falsch geschriebener bzw. gesprochener Name signalisiert mangelndes Interesse (sonst hätte man ihn sich schließlich buchstabieren lassen) und ist keine gute Voraussetzung für eine gedeihliche Zusammenarbeit.

Doppelnamen dürfen Sie nicht eigenmächtig abkürzen.

Doppelnamen stellen eine besondere Herausforderung dar, da sie zum einen bei der Vorstellung oft nicht als solche zu erkennen sind und zum anderen mitunter recht sperrige und lange Wortgebilde ergeben. Dennoch wäre es unhöflich, eine Frau Schnackenberger-Einsiedler kurzerhand nur als Frau Schnackenberger anzusprechen – es sei denn, sie weist Sie selbst darauf hin, dass sie diese Kurzform bevorzugt.

Akademische Grade

Manchen Menschen ist es wichtig, mit ihrem Titel angesprochen zu werden.

Wer einen akademischen Grad (Diplom, Master, Doktor) erworben hat, ist berechtigt, diesen in seinem Namen zu führen. Zwar gibt es keinen rechtlichen Anspruch darauf, als »Herr Dr. Weise« angesprochen zu werden, es hat sich aber eingebürgert, den Doktortitel in Anschrift, Anrede und Ansprache zu verwenden. Manchen Menschen ist das

Empfehlung
Wenn Sie den vollen Namen mit Titeln kennen, sollten Sie ihn auch vollständig und korrekt verwenden. Ausnahmen: Sie besitzen denselben akademischen Grad (Doktoren untereinander reden sich nicht mit »Herr Doktor« an, sondern nur mit ihrem Namen) oder der Betreffende sagt Ihnen selbst, ihm sei es anders lieber.

Nur der höchste Titel wird genannt.

sehr wichtig, und sie reagieren gekränkt, wenn Gesprächspartner den »Doktor« weglassen. Andere bevorzugen es, ohne Titelzusatz angesprochen zu werden.
Hat jemand mehrere akademische Titel wie etwa ein Professor Dr. Dr. h. c., verwenden Sie in der mündlichen wie schriftlichen Anrede nur den höchsten Titel. Akademische Diplome finden sich heute üblicherweise weder in der Anrede noch in der Anschrift. Ein Diplom-Ingenieur Peter Müller ist also mündlich wie schriftlich schlicht »Herr Müller«. Dasselbe gilt übrigens für Ehrendoktoren.

Familiennamen mit (ehemaligen) Adelsbezeichnungen

Adelsbezeichnungen, die bei Inkrafttreten der Weimarer Verfassung geführt wurden, sind zum Namensbestandteil geworden. Deshalb gehören das »von« oder der »Graf« zum Familiennamen.

Adelsprädikate fallen in der Anrede weg.

Früher gab es zu den verschiedenen Adelsbezeichnungen bestimmte Prädikate, also »Würdenbezeichnungen«, die in der Anrede verwendet werden mussten, beispielsweise »Königliche Hoheit« oder »Durchlaucht«. Heute gibt es keinen Anspruch mehr darauf, mit einem solchen Prädikat angeredet zu werden. Einige Regeln für die Anrede sind heute dennoch zu beachten:

- »Herr« bzw. »Frau« fallen in der mündlichen Anrede weg. Es heißt also nicht: »Guten Abend, Frau Prinzessin von Hohenzollern«, sondern: »Guten Abend, Prinzessin von Hohenzollern«. Dasselbe gilt für Grafen. »Jawohl, Herr Graf« sagt höchstens der Butler.
- Bei Freiherren und -frauen fällt der Titel in der Anrede weg, es heißt dann schlicht »Frau von Heuneburg«.
- Bei Baronen wiederum wird der Titel genannt, dafür entfällt das »von«: »Guten Abend, Baronin Burgberg.«

Amts- und Funktionsbezeichnungen

Amtsbezeichnungen werden gewöhnlich bei der Anrede verwendet.

Inhaber öffentlicher Ämter werden in der Regel mit ihrer Amtsbezeichnung angesprochen, die bei Bedarf in der weiblichen Form verwendet wird: »Herr Bürgermeister« oder »Frau Ministerin«.

- Dabei ist es richtig, die Kurzform zu benutzen und beispielsweise statt »Herr Abgeordneter des bayerischen Landtags« kurz »Herr Abgeordneter« zu sagen.
- »Professor« ist ebenfalls eine Amtsbezeichnung, »Frau Professorin« also eine korrekte Anrede.
- Kirchliche Würdenträger werden heute üblicherweise nicht mehr mit Prädikaten wie »Hochwürden« (Pfarrer) oder »Exzellenz« (Bischof) angeredet, sondern beispielsweise mit »Sehr geehrter Herr Bischof«. Bei sehr offiziellen Anlässen kann die »Exzellenz« dagegen wieder passend sein.

Funktionsbezeichnungen werden bei der Anrede meist nicht genannt.

Funktionsbezeichnungen ergeben sich aus der besonderen Stellung, die der Angesprochene im gesellschaftlichen bzw. geschäftlichen Leben hat: Chief Financial Officer, Obergerichtsvollzieher, Präsident.

- Funktionsbezeichnungen verwendet man heute weder in der mündlichen noch in der schriftlichen Anrede.
- Ausnahme: Bei offiziellen Sitzungen wendet sich der Teilnehmer an den »Herrn Vorsitzenden«, und der feierliche Anlass im Businessclub rechtfertigt die Anrede »Herr Präsident«.

Anrede von Paaren

In jedem Fall ist es erforderlich, bei der Anrede von Paaren die Namen beider Personen zu nennen. Grundsätzlich sprechen Sie dabei die Dame zuerst an – vorausgesetzt, es handelt sich um ein Ehepaar, um Lebenspartner oder um hierarchisch gleichgestellte Kollegen.

- Die korrekte Anrede für ein Ehepaar wäre also: »Sehr geehrte Frau Herzig, sehr geehrter Herr Herzig«. Auf dem Briefumschlag könnte dann »Frau Marlene Herzig und Herrn Peter Herzig« stehen.
- Nicht verheiratete Paare oder solche, die unterschiedliche Ehenamen tragen, werden ebenfalls einzeln angesprochen: »Frau Gabriele Führich und Herr Markus Zabels«.
- Handelt es sich z. B. um einen Geschäftsführer und seine Marketingleiterin, wäre dagegen entsprechend

der Stellung in der Hierarchie die Anrede »Sehr geehrter Herr Dr. Wichtig, sehr geehrte Frau Tüchtig« korrekt.

Internettipp
Das Bundesministerium des Inneren hat einen umfassenden und aktuellen Ratgeber für die Anreden bei offiziellen Anlässen veröffentlicht, in dem die für die Bundesrepublik Deutschland geltenden Regeln festgelegt sind. Ein kostenloser Download ist möglich unter der Internetadresse www.protokoll-inland.de unter dem Punkt »Anschriften und Anreden«.

Visitenkarten richtig einsetzen

Visitenkarten geben Ihrem Gesprächspartner viele Informationen über Sie.

Auf der Visitenkarte sollten in übersichtlicher und ansprechender Form alle Angaben stehen, die ein Geschäftspartner von Ihnen benötigt, also neben Ihrem vollen Namen samt Titeln auch die Funktion oder Position, die Sie in Ihrem Unternehmen innehaben.
Visitenkarten enthalten nicht nur nützliche Informationen für Geschäftspartner, sie tragen auch zu dem Bild bei, das man sich von Ihnen macht. Deswegen empfiehlt es sich, darauf zu achten, dass die Visitenkarten zum einen professionell gestaltet sind, zum anderen immer tadellos aussehen.

Empfehlung
Stecken Sie Ihre Visitenkarten nicht einfach in ein vielleicht ohnehin überfülltes Portemonnaie, wo sie verknicken und sich an den Rändern abstoßen könnten, sondern nutzen Sie für die Aufbewahrung spezielle Visitenkartenetuis.

Visitenkarten stilvoll überreichen und empfangen

Ihre Karte sollten Sie stilvoll überreichen.

In asiatischen Ländern wie China oder Japan gehört es zum guten Ton, die Visitenkarte mit beiden Händen so zu überreichen, dass das Gegenüber sie sofort lesen kann.

Sie nach der Überreichung sofort wegzustecken, gilt als unfein. Man sollte sie zuerst aufmerksam und interessiert studieren. Ganz so streng wird dies in Europa nicht gesehen. Sie überreichen Ihre Karte Ihrem Gegenüber bei der (Selbst-)Vorstellung, und zwar mit einer Bemerkung wie: »Darf ich Ihnen meine Karte geben?« Auch hier gebietet es die Höflichkeit, die Karte richtig herum an den Empfänger zu reichen; für ihn sollten die Buchstaben also nicht auf dem Kopf stehen.

Eine Karte sollten Sie nicht kommentarlos wegstecken.

Wer eine Karte erhält, sollte zumindest einen kurzen Blick darauf werfen und sich bedanken, bevor er sie einsteckt – und zwar möglichst ebenfalls in ein Etui und nicht in die Hosen- oder Jackentasche. Bei Konferenzen kann man die Karte auch offen auf den Tisch legen. Rückfragen, Bemerkungen und Komplimente zur Karte sind erlaubt und bieten manches Mal eine willkommene Überleitung zu einem neuen Gesprächsthema.

Empfehlung
Notieren Sie sich – nachdem Sie das Gespräch mit Ihrer neuen Bekanntschaft beendet haben – auf der Rückseite der Karte, wann und bei welcher Gelegenheit Sie sich kennengelernt haben und ggf. worüber Sie gesprochen haben. Das erleichtert Ihnen die stilvolle Kontaktaufnahme, wenn Sie sich wieder einmal begegnen.
Achten Sie aber immer darauf, die Notizen erst zu machen, wenn Ihr Gesprächspartner es nicht mehr beobachten kann.

Handschriftliche Vermerke

Handschriftliche Änderungen wirken unprofessionell.

Handschriftliche Streichungen und Verbesserungen sind zu vermeiden, weil diese unprofessionell wirken. Sorgen Sie dafür, dass Ihre Visitenkarten stets auf dem neuesten Stand sind. Sollte sich zwischenzeitlich Ihre Funktion oder Telefonnummer geändert haben, lassen Sie sich lieber neue Karten drucken, als die alten handschriftlich zu korrigieren.

Handschriftliche Botschaften sind erlaubt.

Dagegen ist es durchaus gebräuchlich, die eigenen Visitenkarten als Ersatz für Begleitschreiben zu verwenden:

Ein handschriftlicher Gruß oder eine Anmerkung mit Ihrer Unterschrift ersetzt auf stilvolle Art und Weise ein kurzes, unpersönliches Begleitschreiben. Längere Zusätze können Sie auch auf der unbedruckten Rückseite anbringen.

Musterformulierungen: handschriftliche Zusätze auf Visitenkarten
Viele Grüße Mario Müller
Wie besprochen! Raphaela Selters
Herzlichst Ihre Tanja Meyer
Hier noch schnell die gewünschten Unterlagen. Lutz Meinert

Früher war es gang und gäbe, zu bestimmten Anlässen Visitenkarten mit handschriftlich darauf vermerkten Kürzeln zu überreichen oder übersenden zu lassen. Dabei handelt es sich um Abkürzungen französischer Ausdrücke, z. B.

Visitenkartensprache		
p. r.	pour remercier	um für etwas zu danken
p. f.	pour féliciter	um Glückwünsche auszusprechen
p. c.	pour condoler	um Beileid auszudrücken

Wenn Sie diese Kürzel verwenden wollen, ist zu beachten: Die Kürzel gehören links unten auf die Karte, evtl. auch über Ihren Namen. Allerdings können Sie heute nicht mehr davon ausgehen, dass jeder die Visitenkartensprache und ihre Abkürzungen kennt. Sicherer ist es also, wenn Sie Ihre Botschaft in das obere, unbedruckte Drittel über Ihrem Namen schreiben oder eine Briefkarte nutzen.

Fazit

- Ein Gruß ist ein unverzichtbares Zeichen von Höflichkeit und Wertschätzung.

- Grundsätzlich gilt: Wer neu hinzukommt, grüßt die anderen.
- Ansonsten richtet sich die Reihenfolge von Begrüßung und Vorstellung nach der Rangordnung: Der Ranghöchste wird zuerst begrüßt, ihm werden die anderen vorgestellt.
- »Rang« meint im geschäftlichen Umfeld den hierarchischen Rang.
- Akademische Titel werden in der Anrede verwendet, Prädikate fallen weg.
- Visitenkarten müssen immer aktuell und in einwandfreiem Zustand sein.
- Wer eine Visitenkarte erhält, studiert sie aufmerksam, bevor er sie einsteckt.

Aus vielen Worten entspringt ebenso viel Gelegenheit zum Missverständnis.
William James

Kommunikation ist die Grundlage jeglichen menschlichen Zusammenlebens, also auch des Geschäftslebens. Umso mehr sollten Sie darauf achten, was Sie Ihren Geschäftspartnern, Ihren Kollegen und Vorgesetzten über sich, Ihre Arbeit und Ihr Unternehmen mitteilen. Ihre Gesprächspartner beurteilen Sie dabei nicht nur nach den von Ihnen vermittelten Gesprächsinhalten, sondern wesentlich auch danach, in welche Worte Sie sie kleiden. Stilvoll und professionell wirken Sie selbst dann, wenn Sie einerseits so auftreten und sprechen, wie es Ihrer eigenen Persönlichkeit entspricht, und andererseits die ungeschriebenen Kommunikationsregeln berücksichtigen, die im Geschäftsleben gelten, und dabei die Kommunikationsbedürfnisse anderer achten.

Kommunikation mit Vorgesetzten und Kollegen

Mit dem Chef oder der Chefin gut auszukommen, liegt im ureigensten Interesse eines jeden Arbeitnehmers, ist aber aufgrund der ungleichen Machtverhältnisse nicht unproblematisch. Mit den Kollegen wiederum ist die Kommunikation oft sehr viel lockerer, deswegen aber nicht unbedingt einfacher.

Gespräche mit Vorgesetzten

Die Beziehung zwischen Chef und Mitarbeiter kann nur so gut sein wie die Kommunikation zwischen ihnen. Dabei wird diese Kommunikation meist von sachlichen Inhalten geprägt sein: Die Führungskraft gibt den unterstellten Mitarbeitern Aufgaben bzw. Anweisungen und die Informationen, die sie benötigen, um die Aufgaben erfolgreich zu erledigen. Mitarbeiter wenden sich dagegen vor allem dann an den Chef, wenn sie weitere Informationen benötigen oder sich mit einem Problem konfrontiert sehen, das sie alleine nicht lösen können. Das allein genügt aber nicht.

Information ist aus Vorgesetztensicht eine Bringschuld der Mitarbeiter.

Kluge Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sprechen auch sonst regelmäßig mit der Chefin, um diese über die aktuellen Arbeitsergebnisse und -ereignisse zu informieren. Jeder Vorgesetzte will auf dem Laufenden sein und wissen, wie es mit der Arbeit in seinem Verantwortungsbereich vorangeht oder wo Probleme entstehen. Die wichtigste Grundregel in der Kommunikation mit dem Chef lautet daher: Sorgen Sie auch unaufgefordert stets für Transparenz sowie für umfassende und rechtzeitige Information.

5 Regeln für das Chefgespräch

Im Chefgespräch selbst sollten Sie sich an folgende fünf Regeln halten:

1) Sprechen Sie Wichtiges nicht zwischen Tür und Angel an, sondern bitten Sie um einen Gesprächstermin oder fragen, ob Ihre Chefin gerade Zeit für Sie hat.
2) Verhalten Sie sich gegenüber Ihren Vorgesetzten respektvoll. Das heißt: Halten Sie sich an Höflichkeitsregeln wie Begrüßung und Verabschiedung, hören Sie aufmerksam zu und unterbrechen Sie Ihren Chef nicht.
3) Gehen Sie sparsam mit der Zeit Ihrer Chefin um: Bringen Sie Ihr Anliegen kurz auf den Punkt und vermeiden Sie alles, was unnötig weitschweifig ist.
4) Sprechen Sie auch schwierige Themen möglichst sachlich an. Legen Sie Ihre Argumente in ruhigem Ton dar, wenn Sie anderer Meinung sind als der Chef. Sie dürfen und sollen Ihre Meinung vertreten, aber nicht anfangen zu schreien oder zu streiten. Wenn Sie zu aufgewühlt sind, um ein Thema sachlich abzuhandeln, bitten Sie um einen neuen Gesprächstermin zu einem späteren Zeitpunkt.
5) Missbrauchen Sie Ihren Chef nicht als Klagemauer oder Problemabladestelle. Wenn Sie sich wegen eines Konflikts oder einer schwierigen Sachfrage an Ihren Vorgesetzten wenden, sollten Sie zumindest einen eigenen Lösungsvorschlag dazu präsentieren können.

Gespräche mit Kollegen

Mit den Kollegen verbringen die meisten Arbeitnehmer mehr Zeit als mit ihrer Familie. Anders als den Partner kann man sich Kollegen aber normalerweise nicht aussuchen. Neben den unterschiedlichen Temperamenten und Persönlichkeiten begünstigt der tägliche Leistungs- und Termindruck die Entstehung von Konflikten. Konstruktive Kommunikation und Zusammenarbeit im Kollegenkreis wirken sich dagegen auf die Stimmung wie auf die Leistung positiv aus. Zudem gelten Arbeitnehmer mit guten Umgangsformen und angemessenem Gesprächsstil als kompetenter und damit weniger verzichtbar als andere.

5 Regeln für Gespräche mit Kollegen

1) Zeigen Sie allen Kollegen Wertschätzung, unabhängig von persönlichen Sympathien oder Antipathien: Grüßen Sie jeden, formulieren Sie Bitten und Fragen höflich, hören Sie sich auch abweichende Meinungen an und gehen Sie auf Einwände ein.
2) Gehen Sie auch mit der Zeit Ihrer Kollegen verantwortungsvoll um; vermeiden Sie unnötige Störungen und führen Sie längere Gespräche privater Natur lieber in Ihrer Freizeit.
3) Beteiligen Sie sich nicht an Klatsch und Lästereien. Sprechen Sie im Büro niemals schlecht über Kollegen, sondern über jeden nur so, wie Sie auch über ihn sprechen würden, wenn er anwesend wäre und zuhören könnte.
4) Respektieren Sie die Privatsphäre Ihrer Kollegen: Stellen Sie keine Fragen, die als aufdringlich empfunden werden könnten, duzen Sie niemanden ohne entsprechende Abmachung und fragen Sie immer um Erlaubnis, bevor Sie etwas vom Schreibtisch oder aus dem Schrank eines anderen nehmen.
5) Sprechen Sie offen an, wenn Sie etwas stört, und versuchen Sie, Konflikte konstruktiv zu lösen. Vermeiden Sie aber Schuldzuweisungen und Herabsetzungen. Formulieren Sie zu diesem Zweck Ichbotschaften.

Die Komponenten der Ichbotschaften	
Sie beschreiben, was Sie stört, ohne es zunächst zu bewerten.	»Du hast den Termin mit Herrn Mayr verschoben, mir das aber nicht mitgeteilt.«
Sie sagen, welche Gefühle das bei Ihnen auslöst.	»Für mich war das heute sehr peinlich, weil ich von nichts wusste, als Herr Mayr heute angerufen hat.«
Eventuell gibt es noch eine dritte Komponente: Sie zeigen die Folgen auf oder machen einen Lösungsvorschlag.	»Das macht keinen sehr guten Eindruck.« »Was hältst du davon, wenn wir unsere Termine zukünftig täglich abstimmen?«

Manche vermeintliche Ichbotschaften sind eigentlich Dubotschaften.

Achtung: Nicht jeder Satz, der mit »ich« anfängt, ist eine Ichbotschaft. »Ich habe mich über dich geärgert, weil du mir die Terminverschiebung wieder einmal nicht mitgeteilt hast« ist eine Dubotschaft, denn er besagt eigentlich »du bist schuld!«. Auf Schuldzuweisungen aber reagieren die meisten Menschen abwehrend oder aggressiv und damit wenig konstruktiv.

Verhalten in Besprechungen

Besprechungen mögen in der Praxis nicht immer optimal organisiert sein, und so mancher Arbeitnehmer fragt sich am Ende eines langen Arbeitstages mit vielen Meetings, was dabei eigentlich herausgekommen ist. Dennoch sind Besprechungen wichtig, um Meinungen auszutauschen, Beschlüsse zu fassen und Aufgaben zu verteilen. In einem vorteilhaften Licht erscheinen dabei Besprechungsteilnehmer, die ebenso sachorientiert wie sachkundig argumentieren und selbstbewusst auftreten, ohne sich übertrieben in Szene zu setzen.

7 Verhaltensregeln für Besprechungen

So verhalten Sie sich in Besprechungen richtig:

1) Nehmen Sie an jeder Besprechung aktiv teil, indem Sie mindestens einen eigenen Gesprächsbeitrag liefern. Würde es auf Ihre Meinung nicht ankommen, hätte man Sie nicht zu der Besprechung eingeladen bzw. hätten Sie Ihre Teilnahme absagen können.

2) Warten Sie den richtigen Zeitpunkt für Ihre Wortmeldung ab. Unterbrechen Sie weder den Chef noch die Kollegin, die gerade spricht, sondern melden Sie sich per Handzeichen und warten Sie, bis der Besprechungsleiter Ihnen das Wort erteilt.
3) Reißen Sie das Wort nicht dauerhaft an sich, sondern versuchen Sie, Ihren Beitrag so informativ wie nötig und so kurz wie möglich zu halten.
4) Sprechen Sie laut und deutlich genug, damit alle Sie verstehen können.
5) Hören Sie den anderen Teilnehmern so aufmerksam zu, wie Sie möchten, dass man Ihnen zuhört. Vermeiden Sie ein Verhalten, das respektlos wirkt, etwa das Lesen und Versenden von SMS-Botschaften während der Besprechung oder Flüstergespräche mit den Nachbarn.
6) Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben. Das zeigt, dass Sie mit Interesse zuhören und mitdenken.
7) Antworten Sie ruhig und sachlich auf Fragen, die man Ihnen stellt, und gehen Sie ebenso auf Kritik oder Gegenvorschläge von anderen Besprechungsteilnehmern ein.

Fazit

Die wichtigsten Gesprächsregeln sind:

- Geben Sie auch unaufgefordert anderen die Informationen, die sie von Ihnen brauchen.
- Hören Sie anderen aufmerksam zu.
- Lassen Sie andere ausreden.
- Führen Sie keine Monologe.
- Sprechen Sie Konflikte und Kritikpunkte sachlich an und vermeiden Sie Schuldzuweisungen.

Small Talk

Small Talk ist die Kunst, an Wichtigeres zu denken, während man weniger Wichtiges sagt.
David Letterman

Die Bedeutung des Small Talks (wörtlich: »kleines Gespräch«) wird häufig unterschätzt. Wir Deutschen sehen uns lieber als sachliche Pragmatiker, die gleich zum Kern eines Themas kommen und nicht lange um den heißen Brei reden. Viele halten Small Talk für belangloses Geschwätz, mit dem man nur Zeit verschwendet. Das aber ist ein Irrtum.
In Wirklichkeit erfüllt diese Art der zwanglosen Plauderei mehrere wichtige Funktionen; Small Talk

- sorgt dafür, dass Menschen ins Gespräch kommen, statt isoliert herumzustehen,
- erleichtert Fremden das gegenseitige Kennenlernen,
- lässt Phasen der Verlegenheit oder Befangenheit nicht aufkommen oder beendet sie,
- überbrückt Wartezeiten, wenn man sie mit (fast) Fremden verbringen muss,
- sorgt im Vorfeld eines wichtigen Gesprächs (Vorstellungsgespräch, Vertragsverhandlung) für eine angenehme Gesprächsatmosphäre. Die Beteiligten haben Zeit, sich gegenseitig zu »beschnuppern« und miteinander warm zu werden, bevor sie das eigentliche Thema ihres Treffens anschneiden,
- nimmt den Teilnehmern an schwierigen Gesprächen (z. B. Bewerbungs- oder Konfliktgesprächen) etwas von ihrer Aufregung und Anspannung.

Small Talk dient dazu, einander kennenzulernen.

Beim Small Talk geht es darum, jemanden unverbindlich kennenzulernen, sich ein Bild von ihm zu machen und eine gemeinsame Kommunikations- und Vertrauensbasis herzustellen. Gekonnter und stilvoller Small Talk ist also eine wichtige Voraussetzung für erfolgreiche Businesskontakte. Das »kleine Gespräch« schließt bei neuen Kontakten direkt an eine (Selbst-)Vorstellung an. Bei Tagungen oder Kongressen, auf denen Sie Namenskärtchen tragen, können Sie allerdings auf die Vorstellung verzichten.

Übersicht: Wie Sie ins »kleine Gespräch« einsteigen können	
Art des Einstiegs	**Beispielformulierungen**
Fragen	■ Hatten Sie eine angenehme Anreise? ■ Haben Sie unser Firmengebäude/den Konferenzraum gleich gefunden? ■ Sind Sie (auch) zum ersten Mal hier? ■ Wie gefällt Ihnen die Veranstaltung?
Bemerkungen zum gemeinsam Erlebten oder Gehörten	■ Das war ein interessanter Vortrag, finde ich. Besonders die Beispiele aus der Beratungspraxis haben mich beeindruckt. Wie fanden Sie diese? ■ Ich liebe diese Früchtespieße in den Pausen. Sie sind so erfrischend. Möchten Sie auch einen?
Bitten um Hilfe	■ Darf ich mein Glas bei Ihnen abstellen? Ich möchte mir gern noch etwas vom Büfett holen … ■ Haben Sie einen Tipp für mich, was ich mir in Ihrer Stadt unbedingt ansehen sollte? Ich habe morgen noch etwas Zeit, bis mein Zug geht, und möchte die gern nutzen.
Hilfsangebote	■ Sie können Ihre Unterlagen gern hier ablegen. ■ Möchten Sie Ihren Mantel nicht ablegen? Ich bringe ihn gern für Sie zur Garderobe. ■ Darf ich Ihnen etwas reichen? Wenn Sie nicht wissen, was Sie wählen sollen: Die Pfirsich-Mango-Cocktails sind wirklich lecker!
(taktvolle) Komplimente	■ Das ist eine sehr gelungene Veranstaltung. Mein Kompliment für die hervorragende Organisation! ■ Ihre Präsentation hat mir sehr gut gefallen. Besonders interessant fand ich …

Nach einem solchen Einstieg sollte sich ein lockeres, unverbindliches Gespräch entwickeln. Deswegen dürfen die Angesprochenen nicht einsilbig mit »Ja« oder »Nein« antworten und es damit unhöflich dem anderen überlassen, sich eine neue Frage auszudenken. Geschickte Small Talker geben mit ihrer Antwort ihrem Gegenüber einen weiteren Anknüpfungspunkt: »Ja, ich bin zum ersten Mal hier. Haben Sie denn einen Tipp, wie ich am besten …?« Erweist sich ein Thema als unergiebig, hilft eine Frage

dabei, zum nächsten zu wechseln, das mehr Gesprächsstoff bietet. Hat sich ein für alle Beteiligten verwendbares Thema gefunden, ist es leicht, weiterzuplaudern. Aber Vorsicht: Nicht jedes Thema ist gleich gut geeignet.

Small-Talk-Themen

Geeignete Themen	Zu vermeiden
■ Das Wetter ■ Ort, Anlass und Umgebung des aktuellen Zusammentreffens ■ Allgemeine berufliche Themen wie aktuelle Trends in der Branche oder neue Publikationen ■ Sehenswürdigkeiten des Ortes/der Region ■ Kunst und Kultur ■ Sport und Sportereignisse (Vorsicht, wenn Sie erklärter Fan einer bestimmten Mannschaft sind!) ■ Hobbys und Reisen	■ Krankheiten, besonders Ihre eigenen ■ Katastrophen und Schicksalsschläge ■ Persönliche und berufliche Probleme ■ Probleme Ihres Unternehmens ■ Geld und persönliche Finanzen ■ Alles, was nach übertriebener Selbstdarstellung aussehen könnte (»meine Erfolge, meine Auszeichnungen, meine Karriere«) ■ Politik ■ Religion ■ Alles, was als anzüglich oder diskriminierend gelten könnte, auch entsprechende Witze

Empfehlung
Natürlich werden Sie dramatische aktuelle Entwicklungen wie Umweltkatastrophen oder Attacken von Terroristen nicht immer ganz aus Ihren Gesprächen ausklammern können, aber auch dann sollten Sie bedenken, dass es beim Small Talk um eine angenehme emotionale Atmosphäre geht, und das Thema bald wieder wechseln. Grundsätzlich gilt als Faustregel: Für den Small Talk eignen sich keine Themen, die zu erbitterten Kontroversen, erhitzten Diskussionen, Betroffenheit oder Verlegenheit führen können.

Das Gespräch sollte für alle Beteiligten offen und zwanglos bleiben.

Stellen Sie sich auf Ihre Gesprächspartner ein und lassen Sie sie zu Wort kommen. Halten Sie auch dann keine Monologe, wenn es um ein Thema geht, das Sie sehr interessiert oder für das Sie Experte sind. Small Talk darf und soll oberflächlich sein. Geübte Plauderer fixieren sich des-

wegen auch nicht auf einen bestimmten Gesprächspartner, sondern geben Hinzukommenden Gelegenheit, ebenfalls schnell und einfach ins Gespräch einzutreten. Genauso einfach ist es, das Gespräch stilvoll zu beenden. Es ist üblich und keineswegs unhöflich, nach ein paar Minuten den Gesprächspartner zu wechseln und sich freundlich zu verabschieden: »Ah, da kommt ja Herr Müller, ihn möchte ich gleich begrüßen. Ihnen wünsche ich noch einen angenehmen Abend.«

Körpersprache

Man kann nicht nicht kommunizieren.

Paul Watzlawick

Selbst wer nichts sagt, kommuniziert – durch seine Mimik, seine Gestik, seine Haltung und seine sonstige Körpersprache. Diese Signale werden zum Großteil ebenso unbewusst gesendet wie entschlüsselt und wirken deswegen besonders nachhaltig. Daher sollten Sie auf Ihre körpersprachlichen Botschaften achten, manche gezielt einsetzen und andere vermeiden. Dabei geht es nicht darum, zukünftig nur noch zu schauspielern und jede noch so kleine Geste zu kontrollieren (das ist ohnehin unmöglich). Dennoch sollten Sie auf einige Punkte achten:

1) **Nehmen Sie Blickkontakt auf:** Wenn Sie jemandem in die Augen sehen, zeigen Sie, dass Sie ihm Ihre volle Aufmerksamkeit zuwenden. Das ist im Gespräch ein Gebot der Höflichkeit. Allerdings sollten Sie es mit dem Blickkontakt nicht übertreiben: Ein zu langes und intensives Anstarren kann aufdringlich oder aggressiv wirken.
2) **Lächeln Sie:** Zum Blickkontakt gehört, besonders bei der Begrüßung und Verabschiedung, das Lächeln. Mit einem – echten – Lächeln wirken Sie positiv und sympathisch, haben also gute Voraussetzungen für ein gutes Gespräch. Ein Lächeln kann auch kritische Anmerkungen und Situationen entschärfen.
3) **Wahren Sie Abstand:** Welcher Abstand angemessen ist, variiert je nach Kulturzone. In Mitteleuropa können Sie

bei Geschäftskontakten nach folgender Faustregel vorgehen: Körperkontakt gibt es nur beim Händedruck, ansonsten gilt ein Radius von 50 cm um die eigene Person als Intimdistanzzone, in die niemand ungefragt eindringen sollte. Allerdings sollten Sie z. B. während eines längeren Gesprächs nicht zu weit entfernt stehen – das könnte wiederum abweisend wirken.

4) **Respektieren Sie fremdes Terrain:** Wenn Sie in das Büro eines Höhergestellten, z. B. Ihres Chefs oder eines Kunden, kommen, sollten Sie nicht einfach eintreten und bis zum Schreibtisch marschieren. Das wirkt respektlos. Zögerlich im Türrahmen stehen zu bleiben wiederum wirkt unnötig unterwürfig. Am besten Sie treten ein, bleiben dann kurz stehen, nehmen Blickkontakt auf und warten, bis Sie zum Näherkommen aufgefordert werden. Das ist höflich und trotzdem selbstbewusst.

Körpersprache einsetzen und verstehen

Nonverbale Signale verraten oft das Ungesagte.

Gleichzeitig sollten Sie Ihre Aufmerksamkeit für die Körpersprache von Kollegen, Vorgesetzten und Geschäftspartnern schärfen. Diese verrät Ihnen frühzeitiger und aufrichtiger als Worte, wie Ihr Gegenüber zu Ihren Ausführungen steht.

Körpersprache kann auch gezielt eingesetzt werden.

Bedenken Sie, dass eine einschüchternde oder Desinteresse signalisierende Körpersprache Teil einer unfairen Verhandlungstaktik sein kann, die Ihr Gesprächspartner gerade bewusst anwendet.

Musterformulierung: Reaktion auf irritierende Körpersprache

Wenn ich Ihre Mimik richtig deute, sind Sie in Bezug auf meinen Vorschlag eher skeptisch – darf ich fragen, woran das liegt?

Mit etwas Aufmerksamkeit können Sie die Körpersprache wie eine zweite Sprache verstehen lernen.

Was Sie aus körpersprachlichen Signalen schließen können	
Signal	**Häufigste Bedeutung**
parallel zum Gesprächspartner gerichteter Oberkörper, zugewandtes Gesicht	Zuwendung und Interesse
weit zurückgelehnter oder seitlich abgewandter Oberkörper	Desinteresse, Ablehnung
weit nach vorn gebeugter Oberkörper, Hand erhoben	Interesse, aktive Teilnahme, Wunsch, selbst etwas zu sagen
gerunzelte Stirn	Nachdenklichkeit, Skepsis, möglicherweise Abwehr oder Verärgerung
gehobene Augenbrauen	Ungläubigkeit, Skepsis, möglicherweise Arroganz
konstanter Blick »ins Leere«	Konzentration aufs Zuhören
umherschweifender Blick	Nervosität, Unsicherheit, Desinteresse
erhobener Zeigefinger	Belehrung, Kritik
mit einem Stift spielen, kritzeln	Anspannung, auch Langeweile
aufgestütztes Kinn	Nachdenklichkeit, Skepsis
Lidzucken oder häufiges Blinzeln	Anspannung
verschränkte oder ums Stuhlbein gewickelte Beine	Unsicherheit, Abwehr

Wenn tatsächlich oder vermeintlich abweisende körpersprachliche Signale Sie irritieren, sollten Sie das deswegen aktiv ansprechen. Umgekehrt sollten Sie sich ab und zu bewusst machen, welche Botschaft Ihr Körper gerade vermittelt. Wenn Sie Wertschätzung und Interesse signalisieren wollen, sollten Sie Gesicht und Körper Ihrem Gegenüber zuwenden, wenigstens ab und zu Blickkontakt herstellen und Nebenbeschäftigungen (kritzeln, Handy überprüfen, mit dem Fuß wippen) vermeiden.

Telefonieren

Das Telefon gehört nach wie vor zu den wichtigsten Kommunikationsinstrumenten. Telefonate sind persönlicher als beispielsweise E-Mails und eignen sich besser dafür, kompliziertere Sachverhalte zu besprechen. Ebenso wie E-Mails sollten Telefongespräche aber nicht völlig formlos verlaufen.

Meldeformeln

Melden Sie sich immer mit Gruß und Namen.

Zu Beginn jedes Telefonats sollten Sie Ihrem Gesprächspartner deutlich mitteilen, mit wem er es zu tun hat. Ein kurz in den Hörer gebelltes »Hier Meier!« wirkt nicht gerade einladend. Ein nichtssagendes »Hallo!« bringt die Gesprächspartner am anderen Ende der Leitung schnell in die Verlegenheit, nachzufragen: »Äh – wer spricht da?«
Das andere Extrem sind lange Grußformeln, die so schnell und monoton aufgesagt werden, dass sie kaum zu verstehen sind: »Guten-Morgen-hier-ist-die-IT-Service-GmbH-mein-Name-ist-Erwin-Schmidt-was-kann-ich-für-Sie-tun?«
So geben Sie dem Menschen am andere Ende der Leitung keine Chance, sich auf Sie einzustellen.
Wenn Sie einen Geschäftspartner anrufen, nennen Sie am besten den Tagesgruß, dann Ihren vollen Namen und den Ihres Unternehmens. Sprechen Sie dabei deutlich und nicht zu schnell.

Nennen Sie, wenn Sie jemanden anrufen, Ihren vollen Namen und den Ihres Unternehmens.

Musterformulierungen: telefonische Meldeformeln
Guten Morgen, hier ist Erwin Schmidt von der IT-Service GmbH.
Matthias Augst, Vermessungsbüro Scheuermann. Guten Tag, Frau Dietenbrook.

Nehmen Sie einen eingehenden Anruf entgegen, so nennen Sie zuerst den Namen Ihres Unternehmens und den Tagesgruß (die letzten beiden Elemente evtl. auch in umgekehrter Reihenfolge) und dann erst Ihren eigenen Namen.

Musterformulierungen: telefonische Meldeformeln
IT-Service GmbH, guten Morgen. Sie sprechen mit Erwin Schmidt.
Vermessungsbüro Scheuermann. Matthias Augst. Guten Tag!
Umweltamt Meistringen. Mein Name ist Veronika Beltz.

Lassen Sie Anrufer nicht warten.

Beachten Sie: Es wirkt auf Anrufer verunsichernd und desinteressiert, wenn Sie nach mehrmaligem Läuten den Hörer nicht abnehmen oder die Mailbox erst nach einer langen Wartezeit anspringt. Idealerweise sollten Sie Anrufe nach dem dritten bis fünften Klingeln entgegennehmen. Wenn Sie nicht an Ihrem Platz sind, stellen Sie das Telefon auf einen Kollegen um oder schalten die Mailbox ein, damit Ihr Anrufer eine Nachricht hinterlassen kann. Natürlich rufen Sie umgehend zurück, wenn darum gebeten wurde.

Jeder Anrufer sollte sich willkommen fühlen.

Falsch verbunden?

Zum guten Ton im Geschäftsleben gehört es, jedem Anrufer das Gefühl zu vermitteln, dass er willkommen ist. Das Wort »muss« (»Da müssen Sie mir Ihre Kundennummer nennen«) wirkt nicht kundenorientiert. Auch Sätze wie »Da sind Sie bei mir falsch« oder »Da kann ich Ihnen nicht helfen« sollten tabu sein. Jeder Anrufer ist bei Ihnen zunächst richtig. Sie können ihm zumindest so weit helfen, dass Sie ihn seinem eigentlichen Anrufziel ein Stückchen näher bringen.

Wenn Sie für das Anliegen eines Anrufers nicht zuständig sind	
Lösungsweg	**Musterformulierung**
Sie nennen ihm die zuständige Person und verbinden ihn an sie weiter.	»Da sind Sie bei mir nicht ganz richtig gelandet, fürchte ich. Zuständig ist in Ihrer Angelegenheit Peter Kramer. Wenn Sie einen Moment Geduld haben, verbinde ich Sie gern weiter.«
Sie nennen die zuständige Person und geben dem Anrufer deren Durchwahl weiter. Das sollten Sie aber nur tun, wenn Ihnen die Weiterleitung nicht gelingt oder Sie wissen, dass die zuständige Person gerade nicht erreichbar ist. Angaben dazu, wann der Anrufer es am besten telefonisch noch einmal versuchen sollte, sind hier hilfreich.	»Da kann ich Ihnen bedauerlicherweise nicht weiterhelfen. Meines Wissens ist für solche Fälle Peter Kramer zuständig. Er ist unter der Durchwahl -123 erreichbar. Wollen Sie es bei ihm versuchen? Er ist gerade zu Mittag, in aller Regel aber ab 14:00 Uhr wieder an seinem Platz.«
Sie nehmen das Anliegen des Anrufers entgegen und versprechen ihm den Rückruf der zuständigen Person – der dann selbstverständlich auch erfolgen sollte.	»Sie haben die richtige Nummer gewählt und trotzdem den Zuständigen nicht erreicht. Herr Kramer ist gerade in einer Besprechung und hat sein Telefon auf mich umgestellt. Wenn Sie mir Ihr Anliegen schildern, richte ich es ihm gern aus, und er ruft Sie dann so schnell wie möglich zurück.«

Mobiltelefon

Jederzeit und überall erreichbar zu sein, ist gerade im Geschäftsleben sehr nützlich. Allerdings kann es auch sehr störend sein, und das nicht nur für denjenigen, der unterwegs, im Bus oder Zug, im Bahnhof oder im Restaurant, angerufen wird, sondern auch für die Personen im Umfeld, die das (halbe) Gespräch unfreiwillig mithören (müssen). Im Vergleich zu den Telefonaten haben die Handykurznachrichten SMS immerhin den Vorzug, akustisch weniger aufdringlich zu sein.

Verwenden Sie keine störenden Klingeltöne.

Handyetikette

Wo es niemanden stört, spricht nichts gegen den Gebrauch des Mobiltelefons. Achten Sie allerdings darauf, niemandem mit lauten, provokanten oder quietschenden Klingeltönen auf die Nerven zu gehen. Wenn Sie – etwa bei Ihrem neuen Handy – den Klingelton erst einstellen wollen, tun Sie dies zu Hause, wo keiner zuhören muss, wenn das Gerät Ihnen jede einzelne Klingeltonvariante vorspielt. Außerdem ist wichtig: Wählen Sie einen dezenten Klingelton, der nicht im Widerspruch zu Ihrem beruflichen oder privaten Ansehen oder Ihrem Selbstverständnis steht. Lautes Muhen oder Scheppern beispielsweise wirken nur im Privatleben witzig.

Manchmal ist nur Ausschalten höflich.

Wenn Sie unterwegs an einem öffentlichen Ort auf Ihrem Handy angerufen werden, ziehen Sie sich etwas zurück und sprechen Sie leise. Falls Sie sich in einem geschlossenen Raum befinden und Ihr Handy klingelt, verlassen Sie möglichst den Raum, bevor Sie das Gespräch annehmen. An manchen Orten müssen Sie als höflicher Mensch das Gerät sowieso abschalten.

Umgang mit dem Mobiltelefon

Unterwegs	sollten Sie
bei Beerdigungen, Gedenkveranstaltungen, Ehrungen und Kirchenbesuchen	das Handy aus Respekt vor dem Anlass ausschalten
im Krankenhaus, im Flugzeug zumindest während des Start- und Landevorgangs	das Handy aus Sicherheitsgründen ausschalten
im Theater oder Kino sowie in Seminaren und Workshops, bei Geschäftsessen und Verhandlungen	das Handy aus Höflichkeit gegenüber den Menschen in Ihrer Umgebung ausschalten
im Bahnabteil und in anderen öffentlichen Verkehrsmitteln, am Flughafen	möglichst kurz, leise und zurückhaltend telefonieren

Beachten Sie: Grundsätzlich sollten die anwesenden Personen immer wichtiger sein als etwaige Anrufer und deswegen Ihre uneingeschränkte Aufmerksamkeit genießen.

Wer in einer Besprechung oder bei einem Geschäftsessen das Handy auf den Tisch legt, nebenher eingehende Nachrichten prüft oder Anrufe annimmt, signalisiert damit vor allem eines: »Jede eingehende Nachricht ist für mich wichtiger als das Gespräch mit Ihnen!«

Störungen sollten Sie vermeiden oder rechtzeitig ankündigen.

Manchmal lässt es sich nicht vermeiden: Sie erwarten einen wirklich wichtigen und dringenden Anruf, obwohl Sie gerade in Gesprächen sind.
Sie gehen dann am besten folgendermaßen vor:

Empfehlung

1. Informieren Sie die Anwesenden (wenn es ein kleiner Kreis ist).
2. Schalten Sie den Klingelton aus und den Vibrationsalarm ein.
3. Wenn der Anruf kommt, gehen Sie leise (möglichst von einem Platz nahe der Tür) hinaus und telefonieren draußen.
4. Ebenso dezent kommen Sie wieder zurück.

Selbstverständlich sollte jeder Arbeitnehmer sich davor hüten, Gespräche mit beruflichem Inhalt so in der Öffentlichkeit zu führen, dass eventuelle Zuhörer Firmeninterna erfahren können. Diskretion ist hier nicht nur eine Frage der Höflichkeit, sondern auch eine des Selbstschutzes, denn vermutlich sind Sie arbeitsvertraglich auch zu Vertraulichkeit im Umgang mit Firmenwissen verpflichtet. Ein Verstoß gegen eine solche Verpflichtung kann empfindliche Folgen haben.

SMS-Knigge

Nicht nur unter Jugendlichen ist der »Short Messaging Service« (SMS) beliebt, lassen sich damit doch kurze Botschaften schnell und diskret von Handy zu Handy schicken.

Beispiel
Kennen Sie die Situation: Eine Person wartet auf Sie, aber Sie merken gerade, dass Sie sich verspäten werden? Dann greifen Sie zum Handy. In der Regel ist ein Anruf der beste Weg, den Wartenden über die Verspätung zu informieren. Wenn Sie jedoch vermuten, dass derjenige nicht ans Handy gehen kann – beispielsweise weil er in genau der Sitzung steckt, zu der auch Sie unterwegs sind – schicken Sie ihm eine SMS. Nennen Sie aber möglichst einen ungefähren Zeitpunkt, bis wann Sie voraussichtlich eintreffen: »Zug hat Verspätung. Bin gegen 12 da. Gruß Rolf«

Dringende Nachrichten sollten Sie besser telefonisch übermitteln.

Normalerweise sollten Sie dringende Nachrichten lieber durch einen Anruf übermitteln. Selbst wenn Sie Ihr Handy ständig eingeschaltet haben und häufig SMS-Nachrichten senden und empfangen, sollten Sie sich nicht zu der Annahme verleiten lassen, alle anderen würden das genauso handhaben. Es gibt viele Leute, die ihr Handy nur mitnehmen oder einschalten, wenn sie einen dringenden Anruf erwarten und über Festnetz nicht erreichbar sind. Rechnen Sie außerdem auch immer damit, dass der Akku des Mobiltelefons auch einmal leer sein kann. Wenn Sie anrufen, hören Sie wenigstens sofort, ob der gewünschte Gesprächspartner gerade erreichbar ist oder nicht.

Für bestimmte Anlässe sind SMS-Nachrichten ungeeignet.

SMS sind schnell und formlos, näher an der gesprochenen als an der Schriftsprache. Deswegen sind sie im

Empfehlung
Es mag praktisch sein, sich durch ein akustisches Signal bestätigen zu lassen, dass das Handy eine Eingabe auch wirklich registriert hat. Achten Sie aber stets darauf, dass niemand gezwungen ist, das ständige Gepiepse mitzuhören. Schalten Sie die Tastaturtöne ab, wenn die Gefahr besteht, dass Sie beim Tippen andere Menschen stören. Diese Empfehlung gilt in geschlossenen Räumen (z. B. in Restaurants, Cafés und Wartesälen) genauso wie im Freien, etwa auf öffentlichen Plätzen, an Bushaltestellen oder Bahnhöfen. Auch den Eingang einer SMS sollte Ihr Handy nicht unbedingt mit lautem Tröten oder Schrillen anzeigen.

geschäftlichen Umfeld für Schreiben, die Wertschätzung und Respekt ausdrücken sollen, ungeeignet. Glückwunsch- oder gar Kondolenz-SMS sind daher stillos. Ansonsten gilt für das Senden und Empfangen von SMS-Nachrichten dasselbe wie für Anrufe: Sie sollten die Menschen in Ihrem Umfeld möglichst wenig stören.

SMS dürfen formlos sein, aber nicht schlampig.

Konkrete Regeln, wie eine solche Kurzbotschaft aussehen darf und wie nicht, gibt es nicht. Tendenziell sind Sprache und Form relativ frei, und es wird viel mit Anglizismen und Abkürzungen gearbeitet, um den Tippaufwand zu senken. Sie brauchen also an Ihre SMS-Botschaften keine zu hohen Ansprüche zu stellen. Sie sollten aber versuchen, sich weitestgehend korrekt auszudrücken und Tippfehler zu vermeiden. Sehr flapsige und fehlerhafte Kurznachrichten werfen kein gutes Licht auf den Absender.

Fazit

- Jeder Gesprächspartner sollte wissen, mit wem er es zu tun hat. Deswegen gehört es zum guten Ton, am Telefon Namen und Vornamen sowie die Firma deutlich zu nennen.
- Jeder Anrufer soll sich willkommen fühlen. Deswegen sind lange Wartezeiten ebenso zu vermeiden wie abwimmelnde Formulierungen (»Ich bin nicht zuständig!«).
- Handytelefonate sind so zu führen, dass unfreiwillige Zuhörer möglichst wenig gestört werden.
- An manchen Orten und zu manchen Anlässen (Kirche, Beerdigung, Theater ...) muss das Handy sogar ausgeschaltet werden, damit anderen unzumutbare Störungen erspart bleiben.
- SMS eignen sich für kurze, dringende Nachrichten, sollten aber sparsam eingesetzt werden.
- Anwesende Gesprächspartner haben grundsätzlich Vorrang vor Anrufern oder SMS-Absendern.

Amerikanische Geschäftsessen sind ein Ausdruck äußerster Effizienz. Wo gibt es das sonst noch alles gleichzeitig: Man redet dir die Ohren voll, du schlägst dir den Bauch voll und nimmst den Mund voll!?
Gerald R. Ford

Ein Geschäftsessen dient nicht in erster Linie der Nahrungsaufnahme. Es soll vor allem einen Anlass bieten, sich gegenseitig in angenehmer Atmosphäre besser kennenzulernen und eine persönliche Beziehung zueinander aufzubauen – auf dass die Zusammenarbeit vertrauensvoller und die gemeinsamen Geschäfte erfolgreicher werden. Es ist daher eine wichtige Aufgabe, ein geeignetes Lokal mit gutem Essen und schönen Räumlichkeiten auszuwählen, eine gepflegte Unterhaltung zu führen und perfekte Tischmanieren zu zeigen. Während des Essens sind Arbeitsgespräche oder gar Verhandlungen allerdings tabu: Geschäftliches wird erst nach dem Dessert angesprochen.

»Tischzubehör« und besondere Speisen

Ich sah sie essen und wusste, wer sie waren.
Khalil Gibran

Manche Unternehmen gehen mit Bewerbern extra in ein feines Lokal, um dort ihre Tischmanieren zu testen. Wer dann die Hummerzange nicht elegant genug handhabt, verliert im Rennen um die offene Stelle. So weit gehen zwar nicht viele Unternehmen, grundsätzlich wird im Geschäftsleben aber erwartet, dass qualifizierte Arbeitnehmer mit dem »Tischzubehör« umzugehen und alle servierten Speisen den heutigen Regeln entsprechend korrekt zu essen wissen. Wer beim Essen die Ellbogen auf dem Tisch abstützt, die Serviette auf den benutzten Teller knüllt oder sich aus dem Brotkorb herzhafte Stullen schmiert, macht einen schlechten Eindruck. Dabei sind die Regeln heute nicht mehr so streng und detailliert wie noch vor einigen Jahrzehnten.
Mit Messer und Gabel richtig umzugehen ist für die meisten Menschen keine besondere Herausforderung. Allerdings gibt es einige Speisen, für die besondere Regeln gelten – und die sollten Sie kennen.

Der richtige Umgang mit dem »Tischzubehör«	
Besteck	■ benutzen Sie immer von außen nach innen, ■ darf, wenn Sie zu essen angefangen haben, den Tisch nicht mehr berühren, ■ legen Sie parallel auf der »4-Uhr-Position« ab, wenn Sie satt sind.
Gläser	■ benutzen Sie ebenfalls von außen nach innen, ■ halten Sie immer am Stiel, nie am Bauch (Ausnahme: Kognakgläser).
Suppenteller/ -tasse	■ Der Löffel wird nicht in die Tasse gelegt, sondern auf den Unterteller. ■ Suppenteller und -tassen dürfen leicht gekippt werden. ■ Tassen mit Henkel dürfen Sie sogar (am Henkel) anheben, um sie auszutrinken.
Serviette	■ Sie legen sie auf Ihren Schoß, bevor Sie zu essen beginnen. ■ Sie tupfen sich mit der Serviette jedes Mal den Mund ab, bevor Sie trinken – dann gibt es keine Ränder am Glas. ■ Nach dem Essen legen Sie sie zusammengefaltet auf den Tisch, und zwar links neben den Teller.

Besondere Speisen korrekt essen

Speise	**So**	**Nicht aber**
belegte Brötchen	■ aus der Hand essen	■ den Teller überladen ■ den Brötchen mit Messer und Gabel zu Leibe rücken
Brot und Butter	■ kann zum Aperitif oder zur Vorspeise gegessen werden ■ Sie nehmen ein Stück aus dem Brotkorb und legen es auf den Brotteller, daneben ein Stück Butter. ■ Zum Essen brechen Sie nach und nach kleine Stücke ab, die Sie mit Butter bestreichen.	■ hungrig den Brotkorb plündern, bevor die Vorspeise kommt ■ das Brot komplett mit Butter bestreichen und wie beim häuslichen Butterbrot abbeißen ■ Brot, das Sie angefasst haben, wieder in den Brotkorb zurücklegen

Besondere Speisen korrekt essen

Speise	So	Nicht aber
Fisch	■ mit dem Fischbesteck essen ■ Ausnahme: Rollmops, Räucherfisch und roher Fisch werden mit Messer und Gabel gegessen.	■ den Fisch mit zwei Gabeln bearbeiten (ist heute veraltet) ■ Gräten umständlich herauspulen (lieber die Servicefachkraft bitten, den Fisch zu filettieren)
Hummer und Langusten	■ werden meist aufgeschnitten serviert und mit Messer und Gabel gegessen ■ Das Fleisch von Beinchen und Schere ziehen Sie mit der Hummergabel heraus.	■ mit den Fingern essen, wenn keine Fingerschälchen bzw. feuchten Tücher am Tisch bereitstehen bzw. -liegen
Kaviar	■ nehmen Sie mit einem Perlmuttlöffelchen und legen ihn auf ein Stück mundgerechtes Baguette oder Toast	■ den Kaviar wie Butter auf den Toast streichen
Muscheln	■ Aus der ersten pulen Sie das Fleisch mit der Gabel heraus; dann nehmen Sie die leere (noch zusammenhängende) Schale wie eine Zange und essen damit die übrigen.	■ alle mit der Gabel essen ■ geschlossene Muscheln öffnen und essen (Das hat außerdem unangenehmste gesundheitliche Folgen!)
Salat	■ nur mit der Gabel essen ■ notfalls ein Stück Brot zu Hilfe nehmen	■ Salat mit dem Messer schneiden
Spaghetti	■ drehen Sie auf der Gabel auf ■ Wenig Geübte erkennt man daran, dass sie einen Löffel zu Hilfe nehmen.	■ mit dem Messer klein schneiden
Spargel	■ darf heute geschnitten werden	■ mit der Hand essen (ist heute veraltet)

Gastgeber im Restaurant sein

Gastgeber sind für das Wohlbefinden der Gäste verantwortlich.

Der Gastgeber hat die Verantwortung dafür, dass die Gäste sich wohlfühlen. Deswegen sollte er das Lokal sorgfältig auswählen. Ein Essen mit Geschäftspartnern ist nicht der richtige Anlass, um ein neu eröffnetes Restaurant auszuprobieren oder eines, das nur vom Hörensagen bekannt ist, zum ersten Mal aufzusuchen.

Gute Gastgeber überlassen nur wenig dem Zufall.

Wer seine Gastgeberpflichten ernst nimmt, lädt Geschäftspartner nur in ein Lokal ein, dessen Essen, Service und Ambiente er aus eigener Erfahrung kennt und für gut befunden hat. Zudem sollte man sich vorab nach speziellen Vorlieben des Gastes bzw. der Gäste erkundigen; es wäre ungünstig, wenn ein Vegetarier ausgerechnet in ein Steakhaus eingeladen würde. Es empfiehlt sich auch, rechtzeitig einen Tisch in geeigneter Größe und guter Lage (nicht neben dem Eingang oder der Toilettentür) zu reservieren.

Empfehlung
Umfasst die Tischgesellschaft zehn oder mehr Personen, sollten Sie eine Menüvorauswahl treffen und Ihren Gästen eine Menükarte vorlegen lassen. Zum einen kann sich die Küche darauf einstellen und damit einen schnelleren und reibungsloseren Service garantieren. Zum anderen ersparen Sie Ihren Gästen den Anblick der Preise. Manche (feinen) Restaurants haben eigens Gästekarten, in denen keine Preise abgedruckt sind.

Der Gast geht nie als Erster zum Tisch.

So führt der Gastgeber die Gäste zum Tisch: Er öffnet die Restauranttür und lässt die Gäste als Erste hindurchgehen. Diese bleiben im Eingangsbereich stehen und warten, bis er die Tür geschlossen hat. Wie es weitergeht, hängt davon ab, ob der Gastgeber oder eine Servicefachkraft, z. B. der Ober, zum Tisch führt:

Mit dem Gast im Restaurant	
Situation	**Die richtige Reihenfolge**
Der Ober führt Sie und Ihren Gast zum Tisch.	Der Ober geht voran, dann kommt Ihr Gast, zuletzt Sie.
Der Ober führt eine Gruppe zum Tisch.	Nach dem Ober kommen die Gäste, danach Sie und ggf. Ihre Kollegen bzw. Mitarbeiter.
Sie und ihr Gast gehen zum Tisch.	Sie gehen voran.
Sie führen eine Gruppe zum Tisch.	Sie gehen voran, dann kommen Ihre Gäste, zuletzt Ihre Kollegen bzw. Mitarbeiter.
Sie verlassen das Restaurant.	Jetzt lassen Sie dem Gast den Vortritt.

Früher galt dabei die Regel, dass immer der Herr die Dame zum Tisch führt und sie beim Verlassen des Restaurants vorangehen lässt. Das ist heute veraltet. Wie beim Begrüßen und Vorstellen entscheidet heute die Hierarchie oder die Funktion: Ist eine Frau die Einladende, ist sie die Gastgeberin und übernimmt damit auch die früher als »männlich« angesehene Rolle.

5 Regeln für den Beginn des Geschäftsessens

Haben Sie den Tisch erreicht, sollten Sie sich als guter Gastgeber an folgende Vorgehensweise halten:

1) Bei größeren Gruppen sollten Sie eine Sitzordnung vorbereitet haben. Gibt es keine, weisen Sie als Gastgeber darauf hin und bitten Ihre Gäste, sich einen Platz zu wählen. Jeder stellt sich dann hinter einen Stuhl, und wenn alle zur Zufriedenheit aller und ohne Lücken platziert sind, können Sie sich setzen.
2) Bietet der Ober einen Aperitif an, lassen Sie Ihren Gast entscheiden, ob er einen möchte. Will er keinen, verzichten Sie ebenfalls.
3) Der Gast wählt auch zuerst die Speisen aus. Dabei sind Sie ihm behilflich und zeigen – z. B. durch Ihre Bemerkung »als Vorspeise kann ich die Muscheln empfehlen« – an, in welchem preislichen und zeitlichen Rahmen Sie sich die Einladung vorstellen. Für die

Weinauswahl sind Sie als Gastgeber ohnehin zuständig, normalerweise werden Sie sich nach der Empfehlung des Obers oder Sommeliers richten.

4) Sind die Weingläser gefüllt, heben Sie Ihr Glas und sprechen einen Toast aus: »Lieber Herr Müller, liebe Frau Meier, ich freue mich, dass Sie hier sind!« Damit dürfen alle vom Wein trinken. Vorher vom Wein zu trinken, wäre ein Etiketteverstoß. Nur Wasser darf der höfliche Gast sofort trinken, ohne den Toast abzuwarten.
5) Wenn die (Vor-)Speisen am Tisch sind, signalisieren Sie, dass angefangen werden darf – durch ein leichtes Kopfnicken und dadurch, dass Sie Ihr Besteck aufnehmen und zu essen beginnen. »Guten Appetit« sagt man heute nur noch im familiären Bereich.

Die Sitzordnung

Ein Gastgeber ist wie ein Feldherr: Erst wenn etwas schiefgeht, zeigt sich sein Talent.
Horaz

Veranstaltungen, bei denen die Teilnehmer sitzen und eventuell auch essen, erfordern eine Sitzordnung. Diese richtet sich wiederum nach der Rangordnung der Geladenen – ein Thema, das viel Fingerspitzengefühl erfordert.

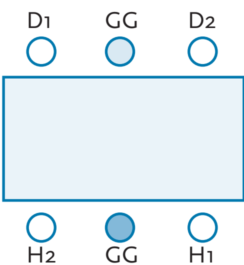
Empfehlung
Gehen Sie bei der Erstellung einer Sitzordnung in drei Schritten vor:
1. Stellen Sie eine Liste der Personen zusammen, die eingeladen wurden und ihr Kommen zugesagt haben.
2. Ordnen Sie diese Gäste nach ihrer Bedeutung oder ihrem Rang.
3. Verteilen Sie die Gäste nach ihrem Rang auf die Sitzplätze. Fertigen Sie dazu am besten eine Zeichnung an (das sogenannte Placement).

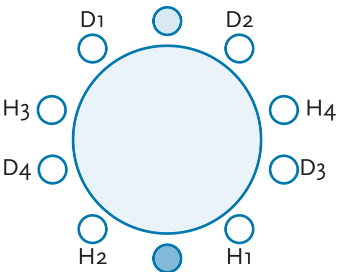
Als die »besten« Plätze gelten diejenigen in der Nähe des Gastgebers. Je höher der Rang des Gastes, desto näher sitzt er beim Gastgeber. Der ehrenvollste Platz ist in der Regel der rechts neben dem Gastgeber. An langen Tafeln kann der Ehrenplatz auch derjenige gegenüber dem Gast-

geber sein. Es darf von dieser Regel abgewichen werden, wenn die Plätze in der Nähe des Gastgebers unattraktiv sind (z. B. wegen einer Säule, die genau im Blickfeld steht) oder die protokollarische Sitzordnung keine gute Gesprächsatmosphäre ermöglichen würde (z. B. wegen mangelnder Sprachkenntnisse bei ausländischen Gästen). Trotzdem sollte die Grundregel beachtet werden: Je weiter ein Gast vom Gastgeber entfernt sitzt, desto geringer ist sein Rang.

Paare sollen nicht nebeneinandersitzen.

Paare werden in der Regel getrennt voneinander platziert. Das soll es erleichtern, über die »Paargrenzen« hinweg ins Gespräch mit anderen Gästen einzutreten. Damit trotzdem ein Gespräch auf vertrautem Terrain möglich ist, sollten Sie die Paare aber auch nicht zu weit voneinander entfernen. Klassischerweise werden abwechselnd eine Dame und ein Herr platziert.





D1 ranghöchste Dame

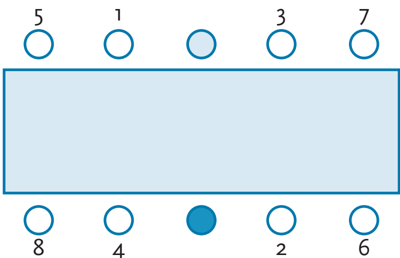
H1 ranghöchster Herr

Gastgeber

Gastgeberin

Ehrengast

Die Ziffern zeigen den Rang der Gäste.



Die klassische Sitzordnung am langen und am runden Tisch

Auch die Anordnung der Tische muss bedacht werden.

Bei größeren Gesellschaften ist nicht nur die Sitzordnung, sondern auch die Anordnung der Tische eine Aufgabe, deren Erledigung viel Stilgefühl verlangt. Zu beachten ist dabei:

- Lange Tafeln sind vergleichsweise formell und wenig kommunikationsfördernd. Dennoch ist es bei sehr offiziellen Anlässen angebracht, alle Gäste an einer gemeinsamen Tafel zu versammeln. In diesem Fall empfiehlt es sich, der Tafel eine E- oder U-Form zu geben.
- Runde oder quadratische Tische mit acht bis zehn Plätzen erlauben eine zwanglosere Kommunikation. Aber Achtung: Tische, die weit vom Gastgeber entfernt sind, gelten als »Katzentische«.
- Werden die Tische zu einer Bühne hin ausgerichtet, gilt der Tisch direkt mittig vor der Bühne als der Ehrentisch.

Fazit

- Der oder die Einladende übernimmt die Pflichten des Gastgebers und ist damit verantwortlich für die Lokal- und Tischwahl, für die Sitzordnung und ggf. die Menüzusammenstellung.
- Die Gastgeberin spricht den Toast und bestimmt damit den Zeitpunkt, ab dem alle vom Wein trinken dürfen. Ebenso gibt sie das Zeichen, dass mit dem Essen begonnen werden darf.
- Die Sitzordnung richtet sich nach dem Rang der Gäste. Je höher der Rang, desto näher sitzt der Gast bei der Gastgeberin.
- Paare sitzen nicht nebeneinander.
- Der Ehrenplatz ist rechts von der Gastgeberin bzw. ihr direkt gegenüber (bei langen Tafeln).

Als Gast auf betrieblichen Veranstaltungen

Die häufigsten Veranstaltungen im Geschäftsleben sind Empfänge (z. B. zu Jubiläen und Geschäftseröffnungen oder im Rahmen von Kongressen und Tagungen) sowie Feste im Mitarbeiterkreis wie Betriebs- oder Weihnachtsfeiern.

(Steh-)Empfänge

Ein Empfang eignet sich besonders, um verschiedene Gästegruppen (z. B. eigene Mitarbeiter und Mitarbeiter eines Kundenunternehmens) vergleichsweise zwanglos in Kontakt zu bringen. Ein Empfang läuft gewöhnlich so ab:

1) Pünktlich zum offiziell angegebenen Zeitpunkt hält der Gastgeber eine Rede; danach gibt es eventuell weitere Reden (nicht länger als insgesamt 30 Minuten).
2) Anschließend macht der Gastgeber die Runde und versucht, möglichst jeden Gast persönlich zu begrüßen. Bei hochoffiziellen Empfängen gibt es zu diesem Zweck vor dem eigentlichen Beginn ein sogenanntes Defilee.
3) Nach dem offiziellen Teil des Empfangs beginnt der gesellschaftliche: Getränke werden gereicht, gegebenenfalls ein Büfett eröffnet. Die Gäste haben jetzt Gelegenheit, sich untereinander kennenzulernen und Small Talk zu betreiben.
4) Ein reiner Stehempfang dauert etwa eine Stunde. Gibt es ein Büffet oder weitere Programmpunkte, ist es nach zwei bis drei Stunden Zeit, sich wieder auf den Heimweg zu machen.

Korrektes Verhalten als Gast auf einem Empfang

Wenn	sollten Sie	sollten Sie nicht
mit den Reden der offizielle Teil der Veranstaltung beginnt	■ sich in die Nähe des Redners stellen und ihm Ihre Aufmerksamkeit zuwenden	■ sich weiter unterhalten ■ sich in die Nähe des Eingangs stellen (und diesen so blockieren)
es einige (wenige) Sitzgelegenheiten gibt	■ diese den Gästen überlassen, denen längeres Stehen nicht zugemutet werden kann	■ sich aus Bequemlichkeit hinsetzen ■ während der Reden sitzen bleiben
nach dem offiziellen Teil die Getränke gereicht werden	■ sich ein Glas nehmen und die Gelegenheit nutzen, mit anderen Gästen ins Gespräch zu kommen ■ das geleerte Glas und den leeren Teller auf einen dafür vorgesehenen Abstelltisch stellen	■ sich ausschließlich mit Ihrer Begleitperson unterhalten ■ leere Gläser oder Teller auf Stehtischen abstellen, an denen andere noch essen ■ sie dem Servicepersonal auf ein Tablett stellen, auf dem noch volle Gläser sind

Weihnachtsfeiern

Betriebliche Weihnachtsfeiern verlangen Stilgefühl.

Aus betrieblicher Sicht hat die Weihnachtsfeier den Sinn, das Gemeinschaftsgefühl und die Identifikation mit dem Unternehmen zu stärken, einen Rückblick auf das gemeinsam Erreichte zu halten und den Mitarbeitern für ihr Engagement zu danken. Für manche Mitarbeiter ist die Teilnahme an der Weihnachtsfeier eine eher lästige Pflicht, andere gehen gern hin, um einen Abend lang im Kollegenkreis zu feiern und sich zu amüsieren. Völlig ungezwungen sollte sich dort aber kein Teilnehmer geben, denn trotz des mehr oder weniger gemütlichen Rahmens ist eine Weihnachtsfeier eine betriebliche Veranstaltung.
Wie Sie sich auf einer Weihnachtsfeier verhalten sollten:

10 Verhaltensregeln für eine stilvolle Weihnachtsfeier

1) Gehen Sie hin, auch wenn Sie keine große Lust dazu verspüren. Chefs und Kollegen erwarten, dass Sie kommen, und verstehen es als Mangel an Wertschätzung, wenn Sie aus Unlust fernbleiben.
2) Kommen Sie pünktlich. Wenn der Beginn um 19 Uhr angegeben ist, sollten Sie spätestens um 19:10 Uhr da sein, damit Sie weder die Begrüßung noch die Rede Ihrer Chefin verpassen.
3) Kleiden Sie sich dem Anlass entsprechend. Bei einer Feier auf einer Skihütte oder in einer umgebauten Scheune darf Ihr Outfit rustikal-leger sein, bei einem feinen Dinner wählen Sie elegante Kleidung. Superkurze Röcke und tiefe Ausschnitte sind ebenso wie zu lässige Freizeitkleidung (z. B. Jogginghose) auf jeder Weihnachtsfeier tabu.
4) Nutzen Sie die Gelegenheit, mit Kollegen ins Gespräch zu kommen, mit denen Sie sonst wenig Kontakt haben. So beweisen Sie Offenheit, Interesse (und möglicherweise erhalten Sie dadurch auch wichtige Einblicke in andere Abteilungen, die Ihnen beruflich nutzen können).
5) Sprechen Sie nicht über allzu private oder heikle Themen: Persönliche Probleme und politische Meinungen sollten Sie für sich behalten, ebenso Ihre ungeschminkte Meinung über Kollegen und Chefs.
6) Machen Sie ein wenig Small Talk mit Ihrem Chef. Die Feier ist ein guter Anlass, um einmal über andere als rein berufliche Themen zu sprechen, etwa über Hobbys, Urlaub oder Sport. Vielleicht können Sie bei der Gelegenheit auch auf Eigenschaften hinweisen, die ihm bisher an Ihnen noch unbekannt waren.
7) Essen Sie mit Zurückhaltung. Zunächst sollten Sie warten, bis der Chef das Büfett freigegeben hat, um sich dann in Maßen zu bedienen. Gehen Sie lieber mehrmals. Gibt es Essen à la carte, sollten Sie nicht gerade die teuersten und ausgefallensten Speisen wählen.

8) Seien Sie vorsichtig mit alkoholischen Getränken: Ein Zuviel kann zu Peinlichkeiten führen, die sich auf Ihre weitere Karriere auswirken.
9) Halten Sie sich bei feuchtfröhlichen Verbrüderungen zurück. Am besten, Sie überlegen vorab, mit welchen Kollegen Sie sich gern duzen würden, und lehnen bei den anderen höflich ab.
10) Verlassen Sie die Feier zu einem angemessenen Zeitpunkt. Bei einer Abendveranstaltung sollten Sie sich gegen Mitternacht verabschieden.

Kleidervermerke

Kleidervermerke beantworten die Frage: »Was soll ich anziehen?«

Bei typischerweise rein geschäftlichen Veranstaltungen wie einem Tag der offenen Tür oder einer Hausmesse gibt es normalerweise keinen Kleidervermerk (auch Dresscode genannt), weil sich dort ohnehin alle Teilnehmer so kleiden, wie sie es sonst im geschäftlichen Umfeld tun. Bei festlichen Anlässen wie Empfängen oder größeren Feiern findet sich aber oft ein Kleidervermerk in der Einladung. Manche Unternehmen geben auch für kleinere Veranstaltungen wie Seminare oder Kick-offs Dresscodes vor, die dem angelsächsischen Raum entstammen.

Tipp
Die klassischen Kleidervermerke werden immer in Hinblick auf die Kleidung der Herren gegeben. Von Damen wird erwartet, dass sie daraus ableiten (können), was für sie entsprechend passend ist.

Kleidervermerke zu ignorieren ist stillos.

Sollte ein solcher Vermerk in der Einladung stehen, ist er unbedingt zu beachten. Gibt es keinen Hinweis auf die erwünschte Kleidung, müssen Sie sich nach den gängigen Empfehlungen richten oder eventuell bei der Sekretärin des Gastgebers nachfragen, welche Kleidung erwünscht ist.

Kleidervermerke und ihre Bedeutung		
Der Vermerk	**bedeutet für Herren**	**bedeutet für Damen**
dunkler Anzug	ein anthrazitfarbener oder dunkelblauer (nicht schwarzer) Anzug mit schwarzen Schuhen	schicker Hosenanzug oder Kostüm (bei Festakten, Ehrungen usw. kann es auch ein elegantes Etuikleid oder das »kleine Schwarze« sein)
Smoking (ist festlicher als der dunkle Anzug und wird nur abends getragen)	Zum Smoking gehören unbedingt ein weißes Hemd, eine schwarze Fliege und schwarze Abendschuhe. Er passt zu Bällen, Premieren, Dinnerpartys.	»kleines« Abendkleid (keine Ballrobe), das »kleine Schwarze« oder ein festlich-eleganter Hosenanzug, z. B. aus Seide
Business-Attire	offizielle Bürokleidung	offizielle Bürokleidung
Business-Casual (= etwas lässigere Bürokleidung)	■ Kombination ■ Evtl. Rollkragenpullover statt Hemd	■ lässiger Hosenanzug ■ Rock mit Bluse ■ Baumwollhose mit Bluse oder Cool-Wool-Hose mit Twinset
Casual auch: Private Casual (= gehobene Freizeitkleidung)	■ Baumwollhosen und schickes Polohemd oder Button-down-Hemd ■ Ein Jackett ist nicht unbedingt erforderlich.	■ Jeans mit Bluse ■ Rock mit T-Shirt

Fazit

- Als Gast beachten Sie den Kleidervermerk oder wählen eine zum Anlass passende Kleidung.
- Sie erscheinen pünktlich zu Veranstaltungsbeginn.
- Sie zeigen sich aufmerksam gegenüber dem Gastgeber und nutzen die Gelegenheit zum Small Talk.
- Beim Essen und bei alkoholischen Getränken halten Sie sich zurück.
- Sie verlassen die Veranstaltung zu einem angemessenen Zeitpunkt und möglichst weder als erster noch als letzter Gast.

Anhang

10 Etiketteregeln, die heute nicht mehr gelten	
Früher galt als angemessen	**Heute gilt**
Herren stehen zur Begrüßung auf, Damen bleiben sitzen.	Frauen stehen zur Begrüßung ebenso auf wie Männer.
Den Namen des Gesprächspartners nennt man so oft wie möglich.	Übertreiben Sie es nicht: Sprechen Sie Ihr Gegenüber bei der Begrüßung und Verabschiedung namentlich an und vielleicht noch einmal im Laufe des Gesprächs. Das genügt.
Wenn jemand niest, sagt man »Gesundheit!«.	Man wünscht nicht mehr »Gesundheit«, sondern übergeht das Niesen oder macht eine mitfühlende Bemerkung zum (Heu-)Schnupfen.
Vor dem Essen wünscht man sich »Guten Appetit!«	Bei offiziellen Anlässen ist es nicht mehr üblich, sich guten Appetit zu wünschen. Im Kollegenkreis ist es möglich. Verzichten Sie aber unbedingt darauf, sich »Mahlzeit!« zu wünschen.
Angestoßen wird nur mit alkoholischen Getränken.	Wenn in einer Runde angestoßen wird, werden selbstverständlich auch Apfelschorle- und Mineralwassertrinker einbezogen.
Beim Essen darf man sich die Serviette umbinden.	Die Serviette liegt halb gefaltet auf dem Schoß. Umbinden ist nur noch beim Krebsessen erlaubt.
Man darf sich höchstens zweimal am Büfett bedienen.	Es ist stillos, sich den Teller vollzuhäufen und womöglich vieles darauf liegen zu lassen. Gehen Sie ruhig öfter, um sich jeweils etwas nachzuholen.
Nach einer Veranstaltung muss man sich schriftlich bedanken.	Je nach Charakter der Veranstaltung kann man auch per E-Mail oder SMS danken.
Ein Brief darf nie mit dem Wort »ich« anfangen.	Bevor Sie umständliche und unelegante Sätze formulieren, nur um das Wort zu vermeiden, fangen Sie lieber mit »ich« an.
Am Handy darf man sich mit »Hallo« melden.	Am Geschäftshandy melden Sie sich genauso wie sonst auch am Telefon: mit vollem Namen.
Einen schwarzen Anzug trägt man nur zu Beerdigungen.	Schwarz ist heute auch als Farbe für Business-Anzüge akzeptiert.

DUDEN

Die unverzichtbaren Umgangsregeln für den beruflichen Alltag

- Mehr Erfolg durch sympathisches Auftreten
- Die Codes der Kommunikation kennen und einsetzen
- Peinliche Situationen vermeiden – oder meistern
- Mit zahlreichen praktischen Tipps

ISBN 978-3-411-74481-7
6,95 € (D) · 7,20 € (A)
9 783411 744817